

REPÚBLICA DEL PERÚ



## RESOLUCION JEFATURAL

Lima, 31 de ENERO de 2020

## VISTOS:

El Informe N° 012-2020-OO-OGPP/INEN de la Oficina de Organización, el Informe N° 161-2020-OPE-OGPP/INEN, de la Oficina de planeamiento Estratégico, el Memorando N° 167-2020-OGPP/INEN, Informe 101-2020-DISAD/INEN y el Informe N° 125-2020-OAJ/INEN 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, el artículo 2° de la Ley General de Salud ha dispuesto: "Toda persona tiene derecho a exigir que los bienes destinados a la atención de su salud correspondan a las características y atributos indicados en su presentación y a todas aquellas que se acreditaron para su autorización. Asimismo, tiene derecho a exigir que los servicios que se le prestan para la atención de su salud cumplan con los estándares de calidad aceptados en los procedimientos y prácticas Institucionales y profesionales";

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

Que, mediante Resolución Jefatural N° 584-2018-J/INEN de fecha 10 de octubre de 2018, se aprobaron 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;

Que, el artículo 6° de la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2028/DGOS, Directiva Administrativa para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas en las instituciones prestadoras de servicios de salud, señala: "(...) La elaboración se realiza durante los primeros treinta días calendario de cada año, pudiendo hacer las modificaciones cuando sea necesario, a excepción de metas y objetivos durante el transcurso del año. Todo Plan Cero Colas es aprobado por la instancia administrativa superior, con una Resolución Directoral o Jefatural";

Que, corresponde aprobar el "Plan Cero Colas 2020", que tendrá por finalidad lograr la disminución del tiempo de espera de los pacientes que buscan acceder a una prestación de salud en el INEN;



Que, conforme a los documentos de visto, la Oficina de Organización y la Oficina de Planeamiento Estratégico, de 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 del Plan de Trabajo denominado “Plan Cero Colas 2020” y conforme a sus informes referidos en vistos, recomiendan su aprobación a través del acto resolutivo respectivo;

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

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

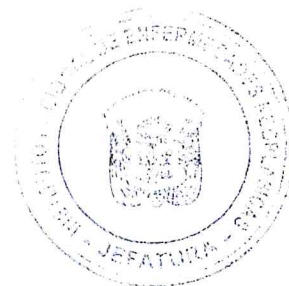
**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR** el Plan de Trabajo denominado: “Plan Cero Colas 2020” del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, el que como anexo forma 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](http://www.inen.sld.pe)

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.**

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





PERÚ

Sector  
Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

# PLAN CERO COLAS 2020

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS



## PLAN DE TRABAJO PARA LA DISMINUCIÓN DE COLAS DE PACIENTES 2020







PERÚ

Sector  
Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

## "PLAN CERO COLAS"

### 1. INTRODUCCIÓN

En el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, la actividad de los profesionales y técnicos está dirigida a proporcionar los servicios, cuidados y tratamientos que los pacientes requieren para mejorar su salud.

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

La ejecución de los planes de los años anteriores ha permitido reducir los tiempos de espera en farmacia de 45 minutos en el 2018 a 18 minutos en el 2019.

Actualmente, de acuerdo al diagnóstico realizado encontramos aún algunos procedimientos susceptibles de mejora que garanticen el óptimo funcionamiento de todo el proceso de gestión en la atención al paciente. En anexo se presentan las actividades realizadas en cumplimiento de los planes de los años anteriores.

Con la finalidad de continuar en reducir los tiempos de espera o mitigar este problema, se ha *actualizado* el Plan de Trabajo para el 2020 "Plan Cero Colas".

Uno de los modelos de excelencia en la gestión para lograr estos dos objetivos de eficacia y eficiencia se basa en la gestión por procesos, la interpretación y la aplicación de dicho concepto en el entorno sanitario que 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.

En ese sentido, 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 por el Departamento de Farmacia, el Departamento de Atención de Servicios al Paciente y la Oficina de Informática.







PERÚ

Sector  
Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

## "PLAN CERO COLAS"

### 2. FINALIDAD

Lograr la disminución de las colas o líneas de espera, contribuyendo a mejorar la calidad brindada a los usuarios que acuden al INEN, reduciendo el tiempo de espera de los pacientes que buscan acceder a una prestación de salud en el INEN.

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 Objetivo General

Reducir los tiempos de espera en la atención a los pacientes/usuarios que acuden al INEN contribuyendo a lograr un servicio de calidad, agilizando el proceso de atención desde su ingreso a las instalaciones.

#### 3.2 Objetivos Específicos

O.E.1.- Optimizar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento

O.E.2.- Optimizar las interconectividades entre los diferentes Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

O.E.3.- Optimizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

### 4. DEFINICIONES OPERATIVAS

- **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 adversas, 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.
- **Sistema de Gestión de Colas:** aplicativo o plataforma que servirá de medio para el ingreso de datos que uno requiere para luego procesarlo.







PERÚ

Sector  
Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”

### “PLAN CERO COLAS”

- **Kioscos Multimedia:** integración de hardware y software, con poca o nula participación de personal de la institución que utiliza este medio para proveer un servicio a un usuario.  
Un kiosco optimiza el autoservicio de los usuarios y a su vez permite una atención personalizada, permitiéndole brindar un servicio que libere al personal de consultas simples y operaciones complejas.
- **Monitoreo:** realizar el seguimiento de un proceso por etapas para poder obtener información necesaria para toma de decisiones.
- **Referencia:** Conjunto ordenado de procedimientos asistenciales y administrativos, a través del cual se asegura la continuidad de la atención de las necesidades de salud de los usuarios, con la debida oportunidad, eficacia y eficiencia, transfiriéndolo de la comunidad o IPRESS de menor capacidad resolutive a otra de mayor capacidad resolutive.
- **Contrarreferencias:** es un procedimiento 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.
- **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 optimizar el uso de los recursos en los servicios de salud.
- **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 resolutive. 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.
- **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.







PERÚ

Sector  
Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

## "PLAN CERO COLAS"

### 5. METAS

- Disminuir el tiempo de espera promedio, en la atención del proceso de dispensación de la UPSS Farmacia en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.  
Meta: Disminuir el tiempo de espera promedio en dos minutos con respecto al año 2019.
- Interconectar/integrar los diferentes Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.  
Meta: Desarrollar 3 módulos para los sistemas informáticos para los aplicativos del INEN en el 2020.
- Reducir el tiempo promedio de espera de atención del usuario en Consulta Externa, en 30 minutos.  
Meta: Reducir el Tiempo de Espera de 92 a 60 minutos en promedio en el periodo 2020.

### 6. ACTIVIDADES A REALIZAR

#### **O.E. 1.- Optimizar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.**

AO. 1.1 Evaluación de los procesos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y los servicios involucrados.

AO. 1.2 Actualización y formulación de los Manuales de Procedimientos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

AO. 1.3 Difusión de los manuales de procedimientos aprobados a los involucrados.

AO. 1.4 Ejecución de los manuales de procedimientos

#### **O.E. 2.- Optimizar las interconectividades entre los diferentes Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.**

A.O. 2.1 Implementación de sistema integrado de gestión de citas y turnos

A.O. 2.2 Desarrollo de un software de Gestión de Colas que contribuya con agilizar la atención al paciente.

A.O. 2.3 Capacitación a los usuarios del sistema de gestión de citas y turnos y del software.

#### **O.E. 3.- Mejorar el uso de las tecnologías de la información y comunicación.**

A.O. 3. 1 Implementación de teleconferencias con las IPRESS

A.O. 3. 2 Difusión de la información a los usuarios e instituciones por medio de las tecnologías de la información y comunicación.





“PLAN CERO COLAS”

7. INDICADORES DE DESEMPEÑO

7.1. Tiempo promedio de espera de atención del usuario en la UPSS Farmacia.

FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|--|----------------------------|------|--------|------|----------------|--------|--------|--------|
| Nombre del Indicador                        | Tiempo promedio de espera de atención del usuario en la UPSS Farmacia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Definición                                  | Este indicador mide el tiempo promedio de espera para la digitación y/o facturación de la receta y el tiempo de espera para la dispensación y/o entrega del medicamento en minutos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Tipo de Indicador                           | Indicador de Desempeño                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Línea de Base o Valor Base                  | <table><tr><td>Línea de base o valor base</td><td>Año</td></tr><tr><td>45 min</td><td>2018</td></tr></table> <p>* Muestra de 20 pacientes, tomados en el área de Farmacia.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |        |        |  | Línea de base o valor base | Año  | 45 min | 2018 |                |        |        |        |
| Línea de base o valor base                  | Año                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| 45 min                                      | 2018                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Valor Actual                                | <table><tr><td>Valor actual</td><td>Año</td></tr><tr><td>18 min</td><td>2019</td></tr></table> <p>* Muestra de 120 usuarios durante 13 días de atención.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |        |        |  | Valor actual               | Año  | 18 min | 2019 |                |        |        |        |
| Valor actual                                | Año                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| 18 min                                      | 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Valor Estimado                              | <table><tr><td>Año</td><td>2020</td><td>2021</td><td>2022</td></tr><tr><td>Valor estimado</td><td>16 min</td><td>15 min</td><td>15 min</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |        |        |  | Año                        | 2020 | 2021   | 2022 | Valor estimado | 16 min | 15 min | 15 min |
| Año                                         | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2021   | 2022   |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Valor estimado                              | 16 min                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 15 min | 15 min |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Justificación                               | Medir el tiempo de espera de atención del usuario en la UPSS Farmacia permite conocer la oportunidad de atención en la dispensación de los medicamentos e identificar los factores críticos de éxito en el marco del Plan Cero Colas.                                                                                                                                                                                                                                                              |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Limitaciones y Supuestos Empleados          | El indicador se formula en base a la encuesta y medición de tiempos de acuerdo a la muestra elegida y en horarios con mayor frecuencia. La respuesta a la encuesta puede estar influenciado por factores emotivos de la persona encuestada.<br>Supuestos: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Recetas manuales legibles, sin omisión de datos</li><li>▪ Incremento de prescripciones de recetas únicas estandarizadas</li><li>▪ Sistema informático funciona adecuadamente (SISINEN)</li></ul> |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Fórmula o Método de Cálculo                 | Sumatoria de tiempo de espera de los usuarios del estudio / Número de usuarios del estudio<br><br>(La encuesta se realiza mediante el formato validado por el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos).                                                                                                                                                                                                                                                  |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Periodicidad de las Mediciones y Reporte    | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Fuente de Datos                             | Registro de datos en el Formato de Medición del Tiempo de Atención en Farmacia para la dispensación de Medicamentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Fuente de verificación de Indicador         | Informe de medición del Tiempo de espera en farmacia de Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |
| Órgano y Entidad responsable de la Medición | Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |        |        |  |                            |      |        |      |                |        |        |        |





**PERÚ****Sector  
Salud****Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas**

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

### "PLAN CERO COLAS"

7.2 Desarrollar oportunamente los requerimientos de las áreas en el marco del Plan Cero Colas.

#### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO

|                                             |                                                                                                                                                                       |      |  |                            |      |                |      |   |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--|----------------------------|------|----------------|------|---|
| Nombre del Indicador                        | Desarrollar oportunamente los requerimientos de las áreas en el marco del Plan Cero Colas                                                                             |      |  |                            |      |                |      |   |
| Definición                                  | Este indicador mide la cantidad de requerimientos y su desarrollo software oportuno de las áreas que se encuentran ejecutando el Plan Cero Colas                      |      |  |                            |      |                |      |   |
| Tipo de Indicador                           | Indicador de Desempeño                                                                                                                                                |      |  |                            |      |                |      |   |
| Línea de Base o Valor Base                  | <table><tr><td>Línea de base o valor base</td><td>Año</td></tr><tr><td>No determinado</td><td>2018</td></tr></table>                                                  |      |  | Línea de base o valor base | Año  | No determinado | 2018 |   |
| Línea de base o valor base                  | Año                                                                                                                                                                   |      |  |                            |      |                |      |   |
| No determinado                              | 2018                                                                                                                                                                  |      |  |                            |      |                |      |   |
| Valor Actual / Estimado                     | <table><tr><td rowspan="2">Valor actual</td><td>2019</td><td>2020</td></tr><tr><td>2</td><td>3</td></tr></table> <p>* Muestra de 2 desarrollos de requerimientos.</p> |      |  | Valor actual               | 2019 | 2020           | 2    | 3 |
| Valor actual                                | 2019                                                                                                                                                                  | 2020 |  |                            |      |                |      |   |
|                                             | 2                                                                                                                                                                     | 3    |  |                            |      |                |      |   |
| Justificación                               | Permite conocer si los requerimientos realizados en el marco del Plan Cero Colas se han realizado oportunamente.                                                      |      |  |                            |      |                |      |   |
| Limitaciones y Supuestos Empleados          | <ul style="list-style-type: none"><li>- Desarrollo de habilidades y destrezas en el personal.</li><li>- Supuesto desarrollo de requerimiento en 3 meses</li></ul>     |      |  |                            |      |                |      |   |
| Fórmula o Método de Cálculo                 | Número de requerimientos                                                                                                                                              |      |  |                            |      |                |      |   |
| Periodicidad de las Mediciones y Reporte    | Anual                                                                                                                                                                 |      |  |                            |      |                |      |   |
| Fuente de Datos                             | Registro de sistemas desarrollados                                                                                                                                    |      |  |                            |      |                |      |   |
| Fuente de verificación de Indicador         | Informe del Registro de sistemas desarrollados                                                                                                                        |      |  |                            |      |                |      |   |
| Órgano y Entidad responsable de la Medición | Oficina de Informática                                                                                                                                                |      |  |                            |      |                |      |   |







PERÚ

Sector  
SaludInstituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

### "PLAN CERO COLAS"

#### 7.3 Tiempo promedio de espera en Consultorio Externo

#### FICHA TÉCNICA DEL INDICADOR DE DESEMPEÑO

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------|------|----|-------------------------------------------|----|--|--|
| Nombre del Indicador                        | Tiempo promedio de espera en Consultorio Externo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Definición                                  | Este indicador mide el tiempo promedio de espera en minutos, en la atención a los pacientes en los consultorios especializados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Tipo de Indicador                           | Indicador de Desempeño.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Línea de Base o Valor Base                  | <table><tr><td>Línea de base o valor base</td><td>Año</td></tr><tr><td>-</td><td>-</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Línea de base o valor base | Año  | -    | -  |                                           |    |  |  |
| Línea de base o valor base                  | Año                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| -                                           | -                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Valor Actual                                | <table><tr><td>Valor actual</td><td>2019</td></tr><tr><td></td><td>92</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Valor actual               | 2019 |      | 92 | *Muestra de 481 pacientes: setiembre 2019 |    |  |  |
| Valor actual                                | 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
|                                             | 92                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Valor Estimado                              | <table><tr><td>Valor Estimado</td><td>2020</td><td>2021</td></tr><tr><td></td><td>60</td><td>40</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Valor Estimado             | 2020 | 2021 |    | 60                                        | 40 |  |  |
| Valor Estimado                              | 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 2021                       |      |      |    |                                           |    |  |  |
|                                             | 60                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 40                         |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Justificación                               | El indicador permite conocer la oportunidad de la atención en los consultorios especializados del Instituto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Limitaciones y Supuestos Empleados          | <p>El indicador sólo muestra el tiempo promedio de espera de los consultorios especializados, pero no los tiempos de espera de cada uno de ellos, que por la especialidad algunos son mucho más que el promedio y en los que existe menor afluencia de pacientes el tiempo de espera es mucho menor que el promedio.</p> <p>La muestra para el tiempo de espera considera a las consultas por primera vez y las consultas de los continuadores, los cuales tienen tiempos estándares diferentes.</p> <p>Supuestos empleados para el logro del indicador</p> <ul style="list-style-type: none"><li>-Sistema Informático operativo (SISINEN)</li><li>- Recetas de acuerdo a normatividad, no presentan fallas.</li><li>-Menor número de citas adicionales.</li><li>- Los pacientes citados asisten media hora antes de su programación.</li></ul> |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Fórmula o Método de Cálculo                 | <p>Fórmula: Suma del Tiempo promedio de Espera del usuario en cada módulo/ Número de módulos considerados para el estudio.</p> <p>El tiempo de espera: Es el tiempo promedio transcurrido, medido directa e indirectamente, entre el ingreso del usuario a la IPRESS y el ingreso al servicio donde recibe atención.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Periodicidad de las Mediciones y Reporte    | Anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Fuente de Datos                             | Registro de datos en el Formato de Medición del Tiempo de Atención en Farmacia para la dispensación de Medicamentos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Fuente de verificación de Indicador         | Informe de medición del Tiempo de espera en del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |
| Órgano y Entidad responsable de la Medición | Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            |      |      |    |                                           |    |  |  |





PERÚ

Sector  
Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

## "PLAN CERO COLAS"

---

### 8 ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

La organización del Plan estará a cargo del Departamento de Farmacia, de la Oficina Informática y del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, en coordinación con las unidades orgánicas involucradas en el desarrollo del Plan Cero Colas, de acuerdo al cronograma establecido.





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

9 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| ACTIVIDAD                                                                                                                                | TAREA                                                                                                                                      | UNIDAD DE MEDIDA | META | ETAPAS DEL PLAN |     |     |           |     |     |            |     |     |           |     |     | RESPONSABLE |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-----------------|-----|-----|-----------|-----|-----|------------|-----|-----|-----------|-----|-----|-------------|--|--|--|
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                            |                  |      | I - 2020        |     |     | II - 2020 |     |     | III - 2020 |     |     | IV - 2020 |     |     |             |  |  |  |
|                                                                                                                                          |                                                                                                                                            |                  |      | ene             | feb | mar | abr       | may | jun | jul        | ago | set | oct       | nov | dic |             |  |  |  |
| A.O. 1.2 Actualización y formulación de los Manual de Procedimientos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento. | Levantamiento de la información y análisis de la situación actual de las cuatro (4) unidades de organización del Departamento de farmacia. | DOCUMENTO        | 4    |                 |     |     |           |     |     |            |     |     |           |     |     |             |  |  |  |
|                                                                                                                                          | Elaboración de los MGPP por cada Unidad de Organización del Departamento de Farmacia. (13 áreas)                                           | PROCESO          | 13   |                 |     |     |           |     |     |            |     |     |           |     |     |             |  |  |  |
|                                                                                                                                          | Validación de los MGPP por cada Unidad de Organización del Departamento de Farmacia (13 áreas).                                            | PROCESO          | 13   |                 |     |     |           |     |     |            |     |     |           |     |     |             |  |  |  |
|                                                                                                                                          | Presentar los MGPP al área de Organización para su aprobación.                                                                             | MGPP             | 1    |                 |     |     |           |     |     |            |     |     |           |     |     |             |  |  |  |
| A.O. 1.3 Difusión de los manuales de procedimientos aprobados a los involucrados.                                                        | Capacitación interna de la aplicación de los procedimientos respectivos.                                                                   | CAPACITACIÓN     | 26   |                 |     |     |           |     |     |            |     |     |           |     |     |             |  |  |  |





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

"PLAN CERO COLAS"

| OBJETIVO                                                              | ACTIVIDAD/TAREA                                                                                                                                                         | UNIDAD DE MEDIDA | META | 2020 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | RESPONSABLE |                        |
|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|------------------------|
|                                                                       |                                                                                                                                                                         |                  |      |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |                        |
|                                                                       |                                                                                                                                                                         |                  |      | ene  | feb | mar | abr | may | jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |             |                        |
| GESTION DE COLAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS | Recepcionar y evaluar los requerimientos de las diferentes areas usuarios en marco del plan de cero colas como Oficina de Informatica.                                  | INFORME          | 1    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | Oficina de Informática |
|                                                                       | Según los documentos evaluados, se coordinará con las diferentes areas usuarios la evaluación de sus procesos en el marco del Plan Cero Colas.                          | INFORME          | 1    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | Oficina de Informática |
|                                                                       | Requerimiento de equipos informaticos, de acuerdo a la evaluación y necesidad de los departamentos según la evaluación de los procesos en el marco del Plan Cero Colas. | INFORME          | 1    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | Oficina de Informática |





PERÚ

Sector Salud

Instituto Nacional de  
Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

"PLAN CERO COLAS"

| OBJETIVO                                                                                                                   | ACTIVIDAD                                                                                                                             | TAREA                                                                                                                                                                                   | UNIDAD DE MEDIDA | META | FECHA DE EJECUCIÓN |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | RESPONSABLE |                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                            |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                         |                  |      | 2020               |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |                                                                                     |
|                                                                                                                            |                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                         |                  |      | Ene                | Feb | Mar | Abr | May | Jun | Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic |             |                                                                                     |
| OE 1.- Mejorar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento | A.O. 1.1 Evaluación de los procesos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y los servicios involucrados . | Realizar el mapeo de los procedimientos relacionados a la: Admisión y atención en Consulta Externa; Admisión y atención en Emergencia; Gestión del ingreso y egreso de hospitalización. | INFORME          | 1    |                    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | DASP / Oficina de Organización / Departamento de Medicina Crítica                   |
| OE 1.- Mejorar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento | A.O. 1.1 Evaluación de los procesos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y los servicios involucrados.  | Realizar el mapeo de los procedimientos del Equipo Funcional de Trabajo Social y Evaluación Económica.                                                                                  | INFORME          | 1    |                    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | Equipo Funcional de Trabajo Social y Evaluación Económica / Oficina de Organización |
| OE 1.- Mejorar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento | A.O. 1.1 Evaluación de los procesos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y los servicios involucrados . | Realizar el mapeo de los procedimientos de la Unidad Funcional de Referencias y Contrarreferencias.                                                                                     | INFORME          | 1    |                    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | Unidad Funcional de Referencias y Contrarreferencias / Oficina de Organización      |
| OE 1.- Mejorar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento | A.O. 1.1 Evaluación de los procesos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y los servicios involucrados . | Gestionar la aprobación de la Directiva de Consulta Externa.                                                                                                                            | DIRECTIVA        | 1    |                    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | DASP                                                                                |
| OE 1.- Mejorar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento | A.O. 1.1 Evaluación de los procesos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y los servicios involucrados . | Implementar el uso de la Receta Única Estandarizada en los módulos 0 y 2 de Consulta Externa.                                                                                           | INFORME          | 1    |                    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | DASP / Oficina de Informática                                                       |
| OE 1.- Mejorar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento | A.O. 1.1 Evaluación de los procesos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y los servicios involucrados . | Definición de criterios para la gestión de citas a través del sistema de referencias y Contrarreferencias de acuerdo a la norma vigente.                                                | INFORME          | 1    |                    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | DASP - Unidad Funcional de Referencias y Contrarreferencias                         |
| OE 1.- Mejorar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento | A.O. 1.1 Evaluación de los procesos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y los servicios involucrados . | Gestionar la Directiva de Referencia y Contrarreferencia de pacientes oncológicos.                                                                                                      | INFORME          | 1    |                    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | DASP - Unidad Funcional de Referencias y Contrarreferencias                         |
| OE 1.- Mejorar los procesos administrativos de atención al paciente en los Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento | A.O. 1.1 Evaluación de los procesos de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento y los servicios involucrados . | Coordinar con el departamento de farmacia la generación en todo el INEN la utilización de la RUE digital a través del sistema SYSNEN                                                    | INFORME          | 1    |                    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             | DASP/FARMACIA                                                                       |



## "PLAN CERO COLAS"

---

### 10 PRESUPUESTO

Para conseguir resultados favorables en el presente "Plan Cero Colas", se ejecutarán las actividades de acuerdo a la disponibilidad presupuestal.

### 11 ANEXOS



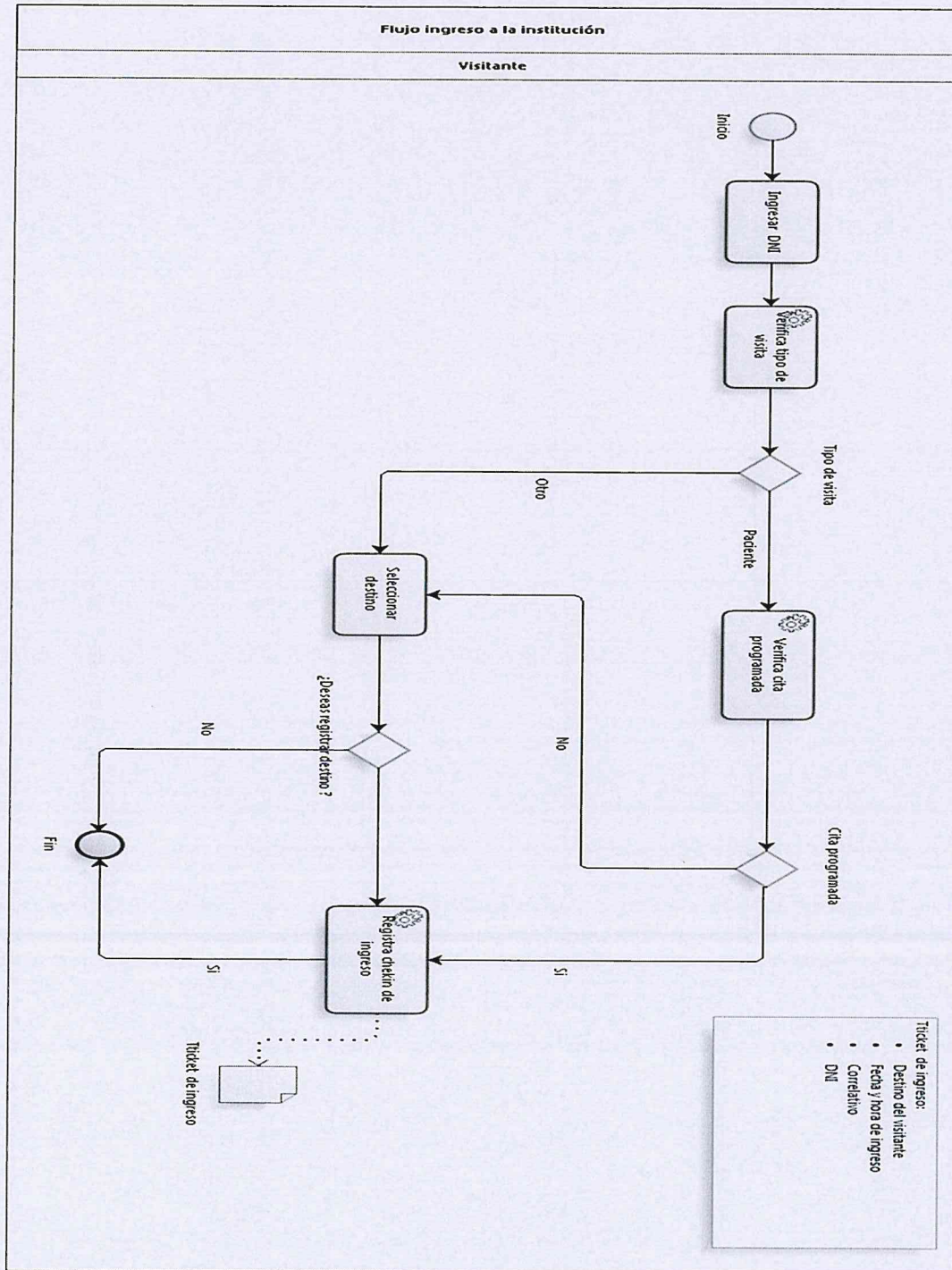
*Anexo I Kiosco Multimedia*





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

## "PLAN CERO COLAS"



Anexo II Flujo de Ingreso



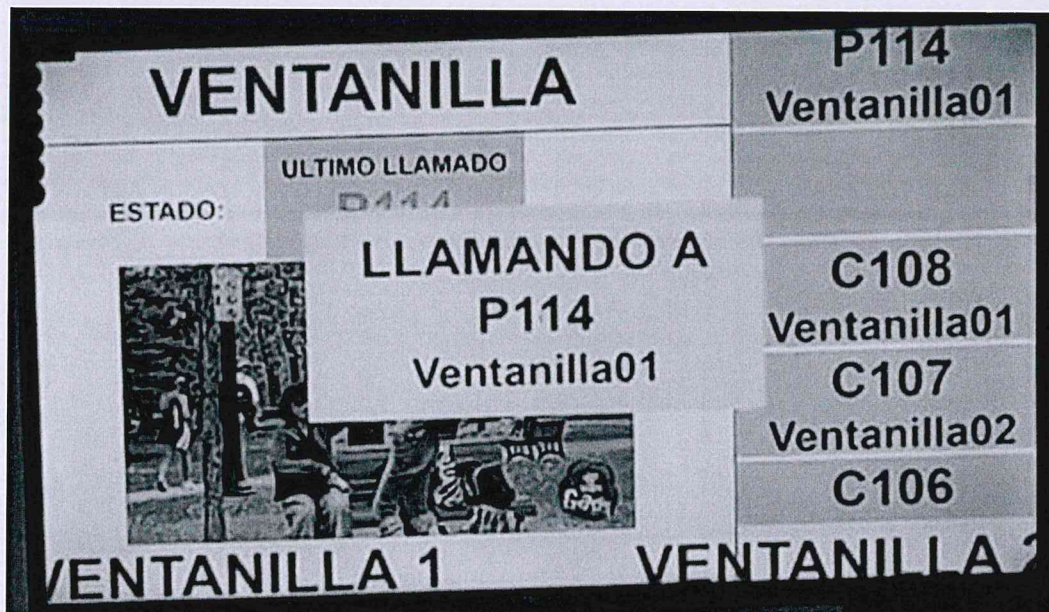


"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

### "PLAN CERO COLAS"



Anexo III Módulos



Anexo IV Ventanilla de Llamado



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

## "PLAN CERO COLAS"

### Anexo V

#### Tareas Ejecutadas en los planes anteriores

##### TAREAS EJECUTADAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

| TAREA                                                                                                                                                                                    | UNIDAD DE MEDIDA | META | ETAPAS DEL PLAN |           |     |  | RESPONSABLE                                                                   | OBSERVACIONES                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-----------------|-----------|-----|--|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                          |                  |      | III -2019       | IV - 2019 |     |  |                                                                               |                                                                                                          |
|                                                                                                                                                                                          |                  |      |                 | oct       | nov |  |                                                                               |                                                                                                          |
| Entrega del área de Farmacia de emergencia por parte de la Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicios.                                                                             | INFORME TÉCNICO  | 1    |                 |           |     |  | Oficina de Ingeniería, Mantenimiento y Servicio.                              | Ejecutado. Feb 2019. (Imagen N° 01 del Anexo N° 01)                                                      |
| Solicitar equipos de cómputo a la Oficina de Informática para el desarrollo informático.                                                                                                 | DOCUMENTO        | 2    |                 |           |     |  | Oficina de Sistema e Informática                                              | Ejecutado. Feb 2019. (Imagen N° 02 del Anexo N° 01)                                                      |
| Solicitar puntos de Red para los equipos de cómputo al área de sistemas.                                                                                                                 | ADECUACIÓN       | 2    |                 |           |     |  | Oficina de Sistema e Informática                                              | Ejecutado. Feb 2019. (Imagen N° 03 del Anexo N° 02)                                                      |
| Coordinar el amoblamiento de Farmacia de Emergencia.                                                                                                                                     | DOCUMENTO        | 1    |                 |           |     |  | Departamento de Farmacia                                                      | Ejecutado. Feb 2019. (Imagen N° 04 del Anexo N° 02)                                                      |
| Generar requerimiento de Personal Profesional y Técnico a la Jefatura Institucional y luego a recursos humanos.                                                                          | DOCUMENTO        | 1    |                 |           |     |  | Departamento de Farmacia                                                      | Ejecutado. Dic 2018. (Anexo N° 03)                                                                       |
| Contratación de personal profesional (Q.F. 3) para la atención de 24 horas en la Farmacia de Emergencia.                                                                                 | PERSONAL         | 3    |                 |           |     |  | Departamento de Farmacia / Oficina de Recursos Humanos                        | Ejecutado. Nov 2019 (Anexo N° 14)                                                                        |
| 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    |                 |           |     |  | Departamento de Farmacia/Oficina de Informática/Servicio Médico de Emergencia | Ejecutado. Ene 2019. (Anexo N° 06)                                                                       |
| Generar requerimiento de Recurso Humano para Farmacia de Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.                                                                      | DOCUMENTO        | 1    |                 |           |     |  | Departamento de Farmacia                                                      | Ejecutado. Se ha solicitado la convocatoria CAS mediante Informe N° 204-2018-DF-DISAD/INEN (Anexo N° 03) |



## “PLAN CERO COLAS”

### TAREAS EJECUTADAS DEL “PLAN CERO COLAS” EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

| TAREA                                                                                                                                                                                | UNIDAD DE MEDIDA | META | ETAPAS DEL PLAN |           |     | RESPONSABLE                                                                              | OBSERVACIONES                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-----------------|-----------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                      |                  |      | III - 2019      | IV - 2019 |     |                                                                                          |                                                       |
|                                                                                                                                                                                      |                  |      | oct             | nov       | dic |                                                                                          |                                                       |
| 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) | PERSONAL         | 1    |                 |           |     | Departamento de Farmacia / Oficina de Logística                                          | Ejecutado. Nov 2019. (Anexo N° 016)                   |
| Contratación de personal (1) Técnico de Farmacia, para la atención en el Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria.                                                  | PERSONAL         | 1    |                 |           |     | Departamento de Farmacia / Oficina de Logística                                          | Ejecutado. Nov 2019. (Anexo N° 17)                    |
| Coordinar capacitación con la Oficina de Informática y el personal del Departamento de Oncología Pediátrica y (Receta Única Estandarizada)                                           | CAPACITACIÓN     | 2    |                 |           |     | Departamento de Farmacia/Oficina de Informática/Servicio de Hospitalización de Pediatría | Ejecutado. Ene 2019 (Anexo N° 06)                     |
| Capacitar al personal profesional y técnico encargado del Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria en Hospitalización de Pediatría.                                 | CAPACITACIÓN     | 2    |                 |           |     | Departamento de Farmacia                                                                 | Ejecutado. Diciembre 2018. (Anexo N° 07)              |
| Solicitar equipos de cómputo a la Oficina de Informática para el desarrollo informático. (5 Computadoras y 5 impresoras).                                                            | BIEN             | 10   |                 |           |     | Departamento de Farmacia / Informática                                                   | Ejecutado. Jun 2019 (Anexo N° 08)                     |
| Coordinar con el área de Contabilidad para la reubicación del área de caja.                                                                                                          | DOCUMENTO        | 1    |                 |           |     | Departamento de Contabilidad/Farmacia                                                    | Ejecutado. Feb 2019 (Imagen N° 05 del Anexo N° 09)    |
| Solicitar a la Oficina de Informática la adquisición de 2 Tablet, configurados sistemáticamente para el uso del Departamento de Farmacia.                                            | DOCUMENTO        | 2    |                 |           |     | Departamento de Farmacia / Oficina de Informática                                        | - Ejecutado. May 2019 (Anexo N° 10)                   |
| Capacitar al personal de Farmacia Central en los procesos internos.                                                                                                                  | CAPACITACIÓN     | 1    |                 |           |     | Departamento de Farmacia/ Oficina de Informática                                         | Ejecutado. Diciembre 2018 - enero 2019. (Anexo N° 12) |
| Contratar un (01) profesional Químico Farmacéutico especialista conocedor de procesos de Farmacia, por seis meses.                                                                   | PERSONAL         | 1    |                 |           |     | Departamento de Farmacia/Oficina de Recursos Humanos                                     | Ejecutado octubre 2019 (Anexo N° 13)                  |





**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"**

**"PLAN CERO COLAS"**

| TAREAS EJECUTADAS "PLAN CERO COLAS" EN EL INEN - OFICINA DE INFORMÁTICA |                                                                                                           |                  |      |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             |                                                              |                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|-------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| OBJETIVO                                                                | ACTIVIDAD/TAREA                                                                                           | UNIDAD DE MEDIDA | META | 2019 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | RESPONSABLE | OBSERVACIÓN |                                                              |                                                                                                                                              |
|                                                                         |                                                                                                           |                  |      | 2018 |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             |                                                              |                                                                                                                                              |
|                                                                         |                                                                                                           |                  |      | nov  | dic | ene | feb | mar | abr | may | jun | jul | ago | sep | oct |             |             | nov                                                          | dic                                                                                                                                          |
| GESTION DE COLAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS   | Diseño y adecuación de la zona de ingreso de pacientes                                                    | ÁREA             | 1    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             | Oficina de Mantenimiento                                     | Se retira por no corresponder a la Oficina de Informatica sino a la Oficina de Ingenieria, Mantenimiento y Servicio (OIMS)                   |
|                                                                         | Realizar un estudio de colas                                                                              | INFORME          | 1    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             | Oficina de Informática                                       | Actividad realizada con correo electrónico enviado el 26.11.2018                                                                             |
|                                                                         | Definir las áreas de destino de los servicios del INEN                                                    | INFORME          | 1    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             | Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento | Actividad realizada con Acta de reunion el 06.11.2018                                                                                        |
|                                                                         | Definir un límite de pacientes por día (de acuerdo a la capacidad de atención de cada servicio)           | INFORME          | 1    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             | Responsable de cada Servicio                                 | Actividad realizada con el Acta de Reunión 21.12.2018                                                                                        |
|                                                                         | Desarrollar un sistema de Gestión de colas (Este sistema tiene que ser estándar para todos los servicios) | SOFTWARE         | 1    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             | Oficina de Informática                                       | Actividad realizada con acta el 21.01.2019                                                                                                   |
|                                                                         | Adquisición e implementación de Kioscos multimedia (5) para gestionar el ingreso de los Pacientes.        | BIEN             | 5    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             | Oficina de Informática                                       | Se implementó un Kiosko multimedia en modulo I.                                                                                              |
|                                                                         | Capacitación de dos (2) orientadores para ayudar a la generación del Ticket.                              | PERSONAL         | 2    |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             | Vigilancia                                                   | Actividad realizada, se asignó y capacitó el nuevo responsable, que es el personal de Consultorios externos, acta de Capacitación 17.01.2019 |
|                                                                         | Adquisición de pantallas para poder hacer el llamado de los pacientes.                                    | BIEN             | 20   |      |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |             |             | Oficina de Mantenimiento                                     | Actividad realizada por la Oficina de Logística con la orden de compra N° 0006839                                                            |



## "PLAN CERO COLAS"

### TAREAS EJECUTADAS DEL "PLAN CERO COLAS" EN EL INEN - DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIO AL PACIENTE

| TAREA                                                                                                                                                      | UNIDAD DE MEDIDA | META | FECHA DE EJECUCIÓN |     |     |     |     |     |     | RESPONSABLE                                                  | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|--------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                            |                  |      | 2019               |     |     |     |     |     |     |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                                                                                                                            |                  |      | Jul                | Ago | Set | Oct | nov | Dic | Ene |                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Gestionar Diseño y/o adecuación de un ambiente para la Oficina de Seguros (FASE 1 DISEÑO Y ADECUACIÓN)                                                     | Informe          | 1    | EJECUTADO          |     |     |     |     |     |     | DASP / Oficina de Logística                                  | Ejecutada: Memorando N° 325-2019-DISAD/INEN y con Memorando N° 332-2019-DASP-DISAD-DISAD/INEN, asigna el ambiente para la Oficina de Seguros                                                                                                                                         |
| Gestión de 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    | EJECUTADO          |     |     |     |     |     |     | Oficina de Organización/Oficina de Seguros                   | Ejecutado: Se adjunta: - Informe N° 1326-2018-O.SEG-DASP-DISAD, donde se informa los Proceso de la Oficina de Seguros                                                                                                                                                                |
| Gestión e implementación de la web service en las unidades y oficinas donde se brinda atención a los pacientes                                             | INFORME          | 1    | EJECUTADO          |     |     |     |     |     |     | Oficina de Seguros / Oficina de Informática                  | EJECUTADO - El equipo Funcional de Oficina de Seguros, implemento la "Web Service" Se Adjunta: Informe N° 420-2019-O.SEG-DASP-DISAD/INEN                                                                                                                                             |
| Adquisición del software para la interoperatividad entre los sistemas SY SINEN y SIASIS                                                                    | SOFTWARE         | 1    | EJECUTADO          |     |     |     |     |     |     | Oficina de Seguros / Oficina de Informática                  | EJECUTADO - Se implementó el Sistema de Interfaces para la Auditoria y Transferencia Electrónica de Datos de las Prestaciones Realizadas a Pacientes Seguro Integral de Salud – SIS al Sistema ARFIS/SIASIS Se Adjunta: Informe N° 287-2019-DASP-DISAD/INEN, (Acta de Implementación |
| Gestionar el Mapeo del proceso de ingreso y egreso de hospitalización y rediseño del mismo                                                                 | INFORME          | 1    | EJECUTADO          |     |     |     |     |     |     | Oficina de Organización/Departamento de Atención al Paciente | EJECUTADO - Resolución Jefatural N° 422-2019-J/INEN, donde se aprueba la Directiva Administrativa para la asignación de camas hospitalarias en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN                                                                              |



## “PLAN CERO COLAS”

### Anexo VI Tareas en Monitoreo

#### TAREAS DEL “PLAN CERO COLAS” EN EL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

| TAREA                                                                                                                                                                  | UNIDAD DE MEDIDA | META | Etapas del Plan |     |     | RESPONSABLE                                            | OBSERVACIONES                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-----------------|-----|-----|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                        |                  |      | oct             | nov | dic |                                                        |                                                                                |
| Contratación de personal técnico (T.F. 7) para la atención de 24 horas en la Farmacia de Emergencia.                                                                   | PERSONAL         | 7    |                 |     | x   | Departamento de Farmacia / Oficina de Recursos Humanos | En proceso convocatoria CAS 295-2019 (Anexo N° 015)                            |
| Contratación de personal (2) profesional Q.F. con especialidad en farmacia hospitalaria o farmacia clínica, para la atención de 24 horas en la Farmacia de Emergencia. | PERSONAL         | 2    |                 |     | x   | Departamento de Farmacia / Oficina de Recursos Humanos | En proceso convocatoria CAS 294-2019 (Anexo N° 05)                             |
| 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.  | PERSONAL         | 1    |                 |     | x   | Departamento de Farmacia / Oficina de Logística        | En proceso convocatoria CAS 294-2019 (Anexo N° 05)                             |
| 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    |                 |     | x   | Departamento de Farmacia / Informática                 | En Proceso, Informática está desarrollando la sistematización de los procesos. |
| Contratación de personal (2) Técnicos de Farmacia, para la atención al paciente o usuario que se acerque a ventanilla en la farmacia central.                          | PERSONAL         | 2    |                 |     | x   | Departamento de Farmacia/Oficina de Recursos Humanos   | En proceso convocatoria CAS 295-2019 (Anexo N° 015)                            |