

REPUBLICA DEL PERU



RESOLUCIÓN JEFATURAL

Surquillo, 12 de agosto del 2022

VISTOS:

La Resolución Jefatural N° 060-2012-J/INEN, de fecha 23 de febrero de 2012, el Informe N° 000445-2022-DISAD/INEN, de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, el Memorando N° 001253-2022-OGPP/INEN de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 001203-2022-OAJ/INEN, de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N°28748, se creó como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al Sector Salud, actualmente como Organismo Público Ejecutor;

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 del INEN, estableciendo la competencia, funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, el literal e) del artículo 13° del ROF del INEN, establece que la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto (OGPP) formula, difunde y actualiza los documentos de gestión, de planeamiento, presupuesto, inversión pública, organización y cooperación externa en cumplimiento de las normas vigentes; por otro lado, su artículo 15° señala que la Oficina de Organización, dependiente de la OGPP, conduce y coordina la formulación, actualización y difusión de los documentos normativos de gestión (...);

Que, mediante Resolución Jefatural N° 276-2019-J/INEN, de fecha 10 de julio del 2019, se aprobó la Directiva Administrativa N° 001-2019-INEN/DICON-DNCC “Lineamientos para la elaboración de Documentos Normativos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN”, en cuyo numeral 6.9 se reguló el procedimiento de revisión de las directivas administrativas;

Que, el numeral 6.9.2. de la Directiva antes citada, establece que la Oficina de Organización evaluará la propuesta de Directiva Administrativa teniendo en cuenta que (i) se encuentre alineada con lo establecido en la Directiva Administrativa N° 001-2019-INEN/DICON-DNCC; (ii) se encuentre en el marco de las funciones y competencias del órgano proponente; (iii) se encuentre alineada a los planes y objetivos institucionales y; (iv) otros, según corresponda;

Que, el numeral 6.9.3. de la Directiva en cuestión, señala que la Oficina de Organización, de encontrar conforme la propuesta de Directiva Administrativa elaborará el informe técnico favorable, y lo remitirá a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto para que valide y traslade el expediente a la Oficina de Asesoría Jurídica;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprobó las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud";

Que, con Resolución Jefatural N° 060-2012-J/INEN, de fecha 23 de febrero de 2012, se aprobó la "Directiva Administrativa que regula los procedimientos para la atención de los pacientes en consultorios externos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN", que en anexo forma parte de dicha resolución;

Que, mediante Informe N° 000445-2022-DISAD/INEN, la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento remite la documentación correspondiente para actualizar la "Directiva Administrativa que regula los procedimientos para la atención de los pacientes en consultorios externos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN", el cual fue aprobado con Resolución Jefatural N° 060-2012-J/INEN de fecha 23 de febrero de 2012;

Que, con Memorando N° 001253-2022-OGPP/INEN la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto indica que mediante Informe N° 000121-2022-OO-OGPP/INEN la Oficina de Organización refiere que ha revisado el proyecto denominado DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP "Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas"; elaborado por el "Equipo Funcional de Consulta Externa" del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, y considera que su contenido cumple con los criterios establecidos en la norma vigente y recomienda dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 060-2012-J/INEN, de fecha 23 de febrero de 2012, que aprobó la "Directiva Administrativa que regula los procesos para la atención de los pacientes en consultorios externos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN";

Que, la Directiva Administrativa N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP "Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas"; propuesta por el Departamento de Atención de Servicios al Paciente, tiene como finalidad "Establecer, regular, organizar y contribuir a la implementación de buenas prácticas de gestión, fortaleciendo los procedimientos administrativos en la atención de pacientes en consulta externa, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)";

Que, mediante documento de Vistos, la Oficina de Asesoría Jurídica encuentra viable lo requerido en el presente caso, por lo cual cumple con formular y visar la Resolución Jefatural, en merito a lo solicitado al respecto;

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

Con las facultades conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA; y de conformidad con la Resolución Suprema N° 001-2018-SA;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 060-2012-J/INEN, de fecha 23 de febrero de 2012, que aprobó la "Directiva Administrativa que regula los procedimientos para la atención de los pacientes en consultorios externos del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN", que en anexo forma parte de dicha resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. - Aprobar la Directiva Administrativa N° 001-2022-INEN/DISAD-DASP denominada "Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas"; que forma parte integrante de la presente Resolución.

ARTÍCULO TERCERO. - Encargar a la Oficina de Comunicaciones la difusión de la presente resolución, así como su publicación en la página web institucional

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CUMPLASE


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



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas****I. FINALIDAD**

Establecer, regular, organizar, coordinar y contribuir a la implementación de buenas prácticas de gestión, fortaleciendo los procedimientos administrativos en la atención de pacientes en consulta externa del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN).

II. OBJETIVOS**2.1 Objetivo General**

Establecer lineamientos para la atención de pacientes nuevos y continuadores en consulta externa del INEN.

2.2 Objetivos Específicos

- Establecer la programación de citas y horarios de atención en consultorios externos en el INEN.
- Establecer disposiciones que coadyuven a fortalecer el sistema de referencia y contrarreferencia en el INEN.

III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las disposiciones establecidas en la presente Directiva, son de aplicación y cumplimiento obligatorio del personal asistencial y administrativo de los órganos y unidades orgánicas que participan en el proceso de atención de pacientes en consulta externa del INEN.

Las IPRESS a nivel nacional, que cuenten con servicios o unidades oncológicas, pueden aplicar la presente Directiva o citarla como referencia, según el ámbito de su competencia y nivel de complejidad.

IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.
- Ley N° 28748, Ley que crea al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas como Organismo Público Descentralizado.
- Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Ley N° 29414, Ley de los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud.
- Ley N° 30024, Ley que crea el Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas.
- Ley N° 31041, Ley de urgencia médica para la detección oportuna y atención integral del cáncer del niño y del adolescente.
- Ley N° 31336, Ley Nacional del Cáncer.
- Decreto Legislativo N° 559, Promulgan mediante Decreto Legislativo la Ley de Trabajo Médico.
- Decreto de Urgencia N° 017-2019, que establece medidas para la Cobertura Universal de Salud.
- Decreto Supremo N° 024-2001-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley de Trabajo Médico.
- Decreto Supremo N° 001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN.
- Decreto Supremo N° 034-2008-PCM, que califica al INEN como Organismo Público Ejecutor.
- Decreto Supremo N° 008-2010-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas**

- Decreto Supremo N° 009-2012-SA, que declaran de interés nacional la Atención Integral del Cáncer y Mejoramiento del Acceso a los Servicios Oncológicos en el Perú y dictan otras medidas.
- Decreto Supremo N° 027-2015-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de los Usuarios de los Servicios de Salud.
- Decreto Supremo N° 012-2019-SA, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N°1302, que optimiza el intercambio prestacional en salud en el sector público.
- Decreto Supremo N° 024-2021-SA, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31041, Ley de urgencia médica para la detección oportuna y atención integral del cáncer del niño y del adolescente.
- Decreto Supremo N° 004-2022-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31336, Ley Nacional del Cáncer.
- Resolución Ministerial N° 751-2004-MINSA, que aprueba la NT N° 018-MINSA/DGSP-V01: "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA que aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03, Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- Resolución Ministerial N° 099-2014/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 197-MINSA/DGSP-V.01, "Directiva Administrativa que establece la Cartera de Servicios de Salud".
- Resolución Ministerial N° 076-2014/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la Categorización de Establecimiento del Sector Salud".
- Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, que aprueba el "Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 343-2015/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 207-MINSA/DGSP-V.01, "Directiva Administrativa para la Programación de los Turnos del Trabajo Médico en los Hospitales e Institutos Especializados del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 214-2018/MINSA, que aprueba la NTS N° 139-MINSA/2018/DGAIN: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
- Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, que aprueba Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales.
- Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
- Resolución Jefatural N° 276-2019-J/INEN, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-2019-INEN/DICON-DNCC "Lineamientos para la elaboración de Documentos Normativos en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN".
- Resolución Jefatural N° 015-2021/SIS Directiva Administrativa N° 001-2021-SIS/GREP-V.01 Directiva Administrativa para la Gestión del Formato Único de Atención (FUA) en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) públicas, privadas o mixtas en el marco de los convenios o contratos aprobados por el Seguro Integral de Salud (SIS).



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas****V. DISPOSICIONES GENERALES****5.1 Siglas y acrónimos:**

DICIR: Dirección de Cirugía
DICON: Dirección de Control del Cáncer
DIMED: Dirección de Medicina
DIRAD: Dirección de Radioterapia
DISAD: Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento
DPPC: Departamento de Promoción de la Salud, Prevención y Control Nacional del Cáncer
FUA: Formato Único de Atención
IAFAS: Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud
INEN: Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas
IPRESS: Institución Prestadora de Servicios de Salud
MINSA: Ministerio de Salud
SIS: Seguro Integral de Salud

5.2 Definiciones Operativas

- 5.2.1 **Acreditación:** Es el procedimiento de verificación de los requisitos que debe cumplir el asegurado para tener derecho a la cobertura de salud brindada por la IAFAS.
- 5.2.2 **Acto de salud:** Es toda acción o actividad que realizan los profesionales de la salud, excepto el Médico Cirujano, para las intervenciones sanitarias de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, según corresponda; que se brindan al paciente, familia y comunidad. La recuperación incluye la evaluación clínica, diagnóstico, pronóstico, terapéutica y seguimiento, según las competencias de cada profesional de la salud.
- 5.2.3 **Acto médico:** Es toda acción o disposición que realiza el médico en el ejercicio de la profesión médica. Ello comprende los actos de prevención, promoción, diagnóstico, terapéutica, pronóstico y rehabilitación que realiza el médico en la atención integral de pacientes, así como los que se deriven directamente de éstos.
- 5.2.4 **Anatomopatológico:** Referente a las alteraciones anatómicas de los órganos a nivel macroscópico y microscópico.
- 5.2.5 **Asegurado:** Toda persona domiciliada en el país o residentes en el país (extranjeros) que se encuentra bajo un seguro de salud que les permita acceder a un conjunto amplio de atenciones de salud.
- 5.2.6 **Atención de Consulta Externa:** Es la atención de salud en la cual un paciente que no está en condición de urgencia y/o emergencia acude a un establecimiento de salud con fines de prevención, promoción, recuperación o rehabilitación, y que no termina en internamiento. Es el régimen de la atención de salud que por el lugar donde se desarrolla puede ser dentro del establecimiento (intramural), o fuera de este (extramural).
- 5.2.7 **Atención de salud:** Es toda actividad desarrollada por el personal de la salud para la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, que se brinda a la persona, familia y comunidad.
- 5.2.8 **Canales de gestión de citas:** Son los medios a través del cual el usuario solicita, consulta o anula una cita. Para la presente directiva, son la central telefónica, recurso informático, página web, o módulos de atención presencial.





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP

Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

- 5.2.9 **Capacidad de oferta:** Es la capacidad que tienen los recursos de un establecimiento para producir el número de servicios suficientes para atender el volumen de necesidades existentes en la población (depende de la cantidad de sus recursos disponibles).
- 5.2.10 **Capacidad resolutive:** Es la capacidad que tienen los establecimientos de salud de producir el tipo de servicios necesarios para solucionar las diversas necesidades de la población, incluyendo la satisfacción de los usuarios, (depende de la especialización y tecnificación de sus recursos).
- 5.2.11 **Cartera de Servicios de Salud:** Es el conjunto de diferentes prestaciones que brinda un establecimiento de salud y responde a las necesidades de salud de la población y las prioridades de políticas sanitarias sectoriales.
- 5.2.12 **Categoría:** Clasificación que caracteriza a los establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y a características funcionales comunes, para lo cual cuentan con Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) que en conjunto determinan su capacidad resolutive, respondiendo a realidades sociosanitarias similares y diseñadas para enfrentar demandas equivalentes.
- 5.2.13 **Cita médica:** Es la forma a través del cual se programa el día, la hora, la especialidad y el profesional de la salud que brindará un acto médico o acto de salud a un paciente.
- 5.2.14 **Cobertura:** Protección contra pérdidas específicas por problemas de salud, extendida bajo los términos de un convenio de aseguramiento. Para la presente Directiva, se refiere al plan de prestaciones de salud que ha acordado una IAFAS o IPRESS bajo un convenio/contrato con el INEN.
- 5.2.15 **Contrarreferencia:** 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 la 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.
- 5.2.16 **Diagnóstico médico:** Proceso que se realiza a partir de un cuadro clínico destinado a definir la enfermedad que afecta a un paciente a partir de síntomas, signos y los hallazgos de exploraciones complementarias.
- 5.2.17 **Firma digital:** Es la firma electrónica que utiliza una técnica de criptografía asimétrica, basada en el uso de un par de claves único; asociadas una clave privada y una clave pública relacionadas matemáticamente entre sí, de tal forma que las personas que conocen la clave pública no pueden derivar de ella la clave privada.
- 5.2.18 **Firma electrónica:** Es cualquier símbolo basado en medios electrónicos utilizados o adoptado por una parte con la intención precisa de vincularse, autenticar y garantizar la integridad de un documento electrónico o un mensaje de datos cumpliendo todas o algunas de las funciones características de una firma manuscrita. Se incluye dentro de esta definición a la firma o signatura informática.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas**

- 5.2.19 **Formato Único de Atención (FUA) electrónica con firma digital:** Es el instrumento electrónico que contiene todos los componentes del Formato Único de Atención (FUA) para aquellas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) que implementen un sistema informático diferente al ARFSIS y SIGEPS con firma digital de su personal de salud acorde a la Ley N° 27269, bajo responsabilidad de la DIRESA, GERESA, Red de Servicios de Salud, las Unidades Ejecutoras, o las que hagan sus veces
- 5.2.20 **Formato Único de Atención (FUA):** Es el instrumento en el que se registra, en físico o en medio magnético, los datos requeridos por el SIS, tanto de la prestación brindada por la Institución Prestadora de Servicios de Salud como del asegurado que la recibe. Se caracteriza por contener una numeración única que lo identifica y se utiliza como fuente de información para los registros informáticos del SIS, así como para los procesos de validación prestacional y como comprobante del pago de prestaciones. El FUA tiene carácter de declaración jurada.
- 5.2.21 **Historia Clínica:** Es el documento médico legal, en el que se registra los datos de identificación y de los procesos relacionados con la atención del paciente, en forma ordenada, integrada, secuencial e inmediata a la atención que el médico u otros profesionales de salud brindan al paciente o usuario de salud y que son refrendados con la firma manuscrita o digital de los mismos.
- 5.2.22 **Hoja 4:** Formato interno que registra evaluación médica generada por el médico tratante en el sistema (SISINEN).
- 5.2.23 **Horario de atención:** Programación en horas de las atenciones programadas en los módulos de atención de consulta externa de acuerdo a las especialidades médicas y/o quirúrgicas.
- 5.2.24 **Interconsulta:** Actividad asistencial mediante la cual un médico especialista brinda opinión para definir el diagnóstico, tratamiento o el destino de un paciente (hospitalización, referencia o alta) a solicitud del médico tratante.
- 5.2.25 **Médico tratante:** Es el profesional médico que, siendo competente en el manejo del problema de salud del paciente o usuario, conduce el diagnóstico y tratamiento. Si hubiere un grupo de médicos a cargo de la atención en hospitalización, el médico tratante es aquel que atiende por primera vez al paciente a su ingreso en el servicio de hospitalización en tanto permanezca en éste. Cuando el paciente es trasladado a otro servicio o unidad, el médico tratante es aquel que asume su tratamiento médico o quirúrgico. En ambos casos, en ausencia del médico tratante, corresponde al médico Jefe del Servicio o quien haga sus veces, asumir dicha responsabilidad. Lo dispuesto no incluye a los médicos residentes por estar, estos profesionales en fase de formación de la especialidad.
- 5.2.26 **Neoplasia:** Formación anormal en alguna parte del cuerpo de un tejido nuevo de carácter tumoral, benigno o maligno.
- 5.2.27 **Paciente continuador:** Paciente con diagnóstico de cáncer e historia clínica en el INEN.
- 5.2.28 **Paciente Nuevo:** Personas que acuden por primera vez al INEN para poder ser atendidos y evaluados por un diagnóstico de cáncer, sospecha de cáncer o para un chequeo de rutina anual.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas**

- 5.2.29 **Paciente:** Es toda persona enferma o afectada en su salud que recibe atención en una IPRESS por personal de la salud.
- 5.2.30 **Personal de la Salud:** Está compuesto por los profesionales de la salud y personal técnico y auxiliar asistencial de la salud, que participan en el proceso de atención del paciente o usuario de salud.
- 5.2.31 **Pre órdenes electrónicas:** Formato digital emitida por el médico que contiene indicaciones de exámenes complementarios que debe realizarse el paciente.
- 5.2.32 **Programación de turnos del trabajo médico:** Instrumento de gestión clínica elaborado por el responsable del Servicio, que registra ordenadamente las actividades que ejecutan los médicos, sujetos a cualquier régimen laboral, en las diferentes unidades productoras de servicios de salud, durante su jornada laboral.
- 5.2.33 **Recetas electrónicas:** Receta médica en formato digital que cumple con lo establecido en las normas legales vigentes y que resulta de la prescripción que realiza un profesional autorizado directamente en un programa informático y a través de dispositivos electrónicos de transmisión de datos (computadora personal, *tablet* y otros). Incluye la firma digital como respaldo del acto prescriptivo.
- 5.2.34 **Referencia:** Es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive y cuando el agente comunitario o las organizaciones sociales, identifican signos de peligro o alarma o factores de riesgo en usuarios y su necesidad de traslado, desde su comunidad hacia un establecimiento de salud del primer nivel de atención para que sean atendidos.
- 5.2.35 **SISINEN:** Sistema Administrativo Hospitalario del INEN que se utiliza para el registro de los pacientes.
- 5.2.36 **Sistema de Referencia y Contrarreferencia (SRC):** Es el 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 establecimiento de salud de menor capacidad resolutive a otro de mayor capacidad resolutive.
- 5.2.37 **Tiempo de espera:** Va depender se considera por orden de llegada al servicio de atención.
- 5.2.38 **Turnos de trabajo:** Horas programadas para el desarrollo del trabajo asistencial.
- 5.2.39 **Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS):** Es la Unidad Productora de Servicios (UPS) organizada para desarrollar funciones homogéneas y producir determinados servicios de salud, en relación directa con su nivel de complejidad.
- 5.2.40 **UPSS Consulta Externa:** Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención de salud a los usuarios que no están en la condición de urgencia y/o emergencia.
- 5.2.41 **Usuario:** Para la presente directiva se refiere al paciente, familiar o profesional de la salud.
- 5.2.42 **Ticket de cita:** Formato que contiene datos del paciente, fecha,





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP
**Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto
Nacional de Enfermedades Neoplásicas**

horario y módulo de atención.

5.2.43 **Orden de exámenes:** Formato que contiene el listado de exámenes solicitado por el médico tratante.

5.3 Las **citas** se programan de acuerdo a la etapa terapéutica en la que se encuentra el paciente, teniendo en consideración:

5.3.1 **Primera cita:** Es la que se otorga al paciente nuevo del INEN a través de alguno de los canales de gestión de citas.

5.3.2 **Citas de control:** Son citas programadas de acuerdo a la forma de seguimiento de cada patología.

5.3.3 **Citas de apoyo al diagnóstico:** Son asignadas con prioridad de acuerdo a la demanda y tipo de neoplasia del paciente (imágenes, laboratorio, etc).

5.3.4 **Citas de apoyo al tratamiento:** Son asignadas con prioridad de acuerdo a la demanda y tipo de neoplasia del paciente (curaciones, etc).

5.3.5 **Citas de hospitalización:** Se asignan para pacientes con tratamiento oncológico y/o complicaciones. Son priorizadas de acuerdo a la urgencia de la hospitalización.

5.3.6 **Citas de interconsulta:** Son las que solicita el médico tratante con la finalidad de precisar, ampliar o determinar un diagnóstico.

5.3.7 **Cita adicional:** Es una cita no programada en la consulta externa, que voluntariamente otorga el médico a un paciente que, por la naturaleza de su enfermedad o situación clínica, así lo amerita (sólo casos excepcionales).

5.3.8 **Cita escalonada:** Es aquella cita que se asigna siguiendo el orden de registro y disponibilidad en el sistema SISINEN.

5.4 La demanda de servicios de salud es la expresión de las necesidades de salud de una persona o población. Esta demanda tiene dos elementos:

5.4.1 **Demanda cualitativa:** Está referida a las necesidades de salud que motivaron la demanda de servicios de salud y la severidad de esas necesidades.

5.4.2 **Demanda cuantitativa:** Está referida al volumen de la misma, es decir, al número de personas que en un determinado tiempo y espacio tienen necesidades de salud, requiriendo la prestación de servicios sanitarios. Los elementos de la demanda de servicios de salud, para efectos del análisis se presentan separados, pero en la práctica se dan simultáneamente.

5.5 La **programación** de turnos del trabajo médico debe partir de un análisis previo de la brecha demanda-oferta de horas médico **con el propósito de atender la demanda de las necesidades de salud de la población objetivo y de optimizar la oferta médica existente.**

5.6 Para el análisis antes indicado, se tiene en cuenta los siguientes elementos:

5.6.1 Las prestaciones de la cartera de servicios para atender la demanda de las necesidades de salud de la población objetivo.

5.6.2 Las horas-médico requeridas en las UPSS para el periodo a programar aplicando los indicadores de producción y de calidad.

5.6.3 Las horas-médico disponibles en las UPSS para el periodo a



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas**

programar.

- 5.7 La programación de turnos del trabajo médico es de cumplimiento obligatorio y se ejecuta en el lugar, servicio, horario y turno programado.
- 5.8 El incumplimiento de la programación de turnos de trabajo médico está sujeta a las sanciones dispuestas en la normativa vigente.
- 5.9 Las atenciones de salud brindadas a los usuarios de salud del INEN deben registrarse obligatoriamente en la Historia Clínica, además debe considerarse todos los aspectos relacionados con lo dispuesto en la normativa vigente de gestión de la Historia Clínica.
- 5.10 Los usuarios de servicios de salud del INEN, podrán gestionar sus citas para ser atendidos en consultorios externos a través de los canales de gestión de citas que se dispongan en la Institución.

VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS**6.1 Condiciones previas para la atención en consulta externa:**

- 6.1.1 Todo paciente para acceder a una prestación de salud en consulta externa debe acudir a las instalaciones del INEN, previa cita otorgada a través de sus canales de gestión de citas.
- 6.1.2 Todo paciente que recibe atención en consulta externa debe identificarse al ingreso del INEN, con el personal de seguridad a quien mostrará su documento de identidad (DNI o Carnet de Extranjería), además consultará si tiene cita programada.
- 6.1.3 En caso el paciente no cuente con la cita, el personal de vigilancia lo derivará a los módulos de orientación o el que haga sus veces para las consultas necesarias y/o gestionar la programación de su cita.
- 6.1.4 El paciente que tenga cobertura con alguna IAFA o IPRESS pública o privada que cuente con convenio en el INEN, sólo deberá validar su cita en los equipos informáticos o módulos que se mencionan en el numeral anterior, luego, se apersonará al consultorio señalado en el ticket de la cita.
- 6.1.5 En el caso que el usuario haya programado la cita, pero el día de la atención se verifica que no cuenta con la cobertura de su seguro, se deberá apersonar al módulo de atención de la Unidad Funcional de Seguros para la verificación y validación correspondiente.
- 6.1.6 Si el paciente se encuentra afiliado al Seguro Integral de Salud, el personal administrativo de consultorios externos creará el Formato Único de Atención (FUA) electrónico a fin de que se culmine el registro por el médico quien consignará el diagnóstico con su respectivo CIE-10 y su firma digital.
- 6.1.7 El usuario que haya efectuado el pago de su cita médica con antelación, a través de los canales oficiales, sólo deberá validar su cita en los equipos informáticos o módulos que se mencionan en el numeral 6.1.3, luego, se apersonará al consultorio señalado en el ticket de la cita.
- 6.1.8 En el caso que el usuario haya programado la cita, pero el día de la atención se verifica que no realizó el pago, se deberá apersonar a cualquier caja de recaudación disponible en la Institución para el pago respectivo.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas**

- 6.2.4 Al momento de programar y otorgar la cita a través de los canales de gestión de citas disponibles, se le comunicará al paciente, si la cita es presencial, que deberá acudir 30 minutos antes de la hora programada, a su vez se le indicará que puede solicitar reprogramación o anulación de la cita por los mismos canales hasta con 72 horas de anticipación. En todos los casos, se indicará al usuario o paciente que es el responsable de la cita que se le genere, así como su reprogramación o anulación.
- 6.2.5 El paciente podrá realizar el pago por su cita desde el día en que la solicite, a través de los medios de pago disponibles en el INEN. En caso el usuario o paciente pertenezca a alguna de las IAFAS que mantenga convenio o contrato vigente con el INEN, no realizará el pago, siempre y cuando cuente con la respectiva cobertura, sólo deberán validar la cita el día de la atención en alguno de los medios que ponga a disposición el INEN (equipos informáticos o módulos).
- 6.2.6 Los pacientes que requieran **citas adicionales** podrán solicitarlas y se otorgarán a través de los canales de gestión de citas, solo previa autorización del Director/a Ejecutivo/a del Departamento, en función de la necesidad, demanda de pacientes y disponibilidad de citas.
- 6.2.7 Las citas no atendidas por inasistencia de los pacientes, se otorgan a otros usuarios que lo requieran bajo la modalidad de **adicional**, y serán reprogramadas de acuerdo al criterio médico.
- 6.2.8 El tiempo de espera a un paciente citado para que acuda a su atención en el horario programado está sujeto a criterio médico.

6.3 De la preparación de las historias clínicas para la atención de pacientes en consulta externa:

- 6.3.1 El personal del "Equipo Funcional de Historias Clínicas, Triaje y Admisión de Pacientes", deberá entregar entre las 11:00 y 13:00 horas del día anterior de la programación de citas, las historias clínicas al responsable designado por el "Equipo Funcional de Consulta Externa" por cada módulo de atención.
- 6.3.2 La distribución y asignación de pacientes a los consultorios externos de cada módulo de atención, deberá ser previamente registrada y gestionada, de ser el caso, a través de un soporte informático; y podrá ser realizada por personal asistencial y/o administrativo del "Equipo Funcional de Consulta Externa", quienes deben mantener un flujo continuo de atención en cada consultorio.
- 6.3.3 La distribución promedio es de cuatro (04) pacientes por hora en cada consultorio externo, lo cual podría variar de acuerdo a la complejidad de la atención médica.
- 6.3.4 El personal administrativo del "Equipo Funcional de Consulta Externa" realiza el proceso de revisar y preparar las historias clínicas según la última nota de evolución, culminada la atención deberán devolver bajo responsabilidad la historia clínica al personal del archivo de historias clínicas del "Equipo Funcional de Historias Clínicas, Triaje y Admisión de Pacientes" a cargo del Departamento de Atención de Servicios al Paciente.
- 6.3.5 El personal administrativo del "Equipo Funcional de Consulta Externa" puede apoyar en aspectos administrativos a los médicos en consulta externa, para brindar su labor asistencial.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas**

- 6.3.6 La información complementaria para la receta médica podrá ser realizada por el personal administrativo del Equipo Funcional de Consulta Externa, previa capacitación y supervisión del personal asistencial responsable del proceso.
- 6.3.7 El médico o profesional de la salud debe registrar y documentar en la historia clínica la atención realizada, exámenes de apoyo al diagnóstico e indicaciones de acuerdo a la normatividad vigente.
- 6.3.8 El médico Director/a Ejecutivo/a del departamento y su personal médico asistencial son responsables de que se completen adecuadamente cualquier tipo de formato de atención para la consulta externa, tales formatos deben ser los que establezca la normativa vigente.
- 6.3.9 El personal médico que brinda atención por consulta externa realiza la carga de servicios en tiempo real, para lo cual, podría contar previa justificación y de manera opcional, bajo su responsabilidad, con apoyo del personal administrativo del "Equipo Funcional de Consulta Externa".
- 6.3.10 El personal de apoyo administrativo para la consulta externa depende funcionalmente del "Equipo Funcional de Consulta Externa" del Departamento de Atención de Servicios al Paciente.

6.4 Del procedimiento general de atención en consulta externa:

- 6.4.1 El profesional de la salud brindará la atención de salud de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente y respetando el Código de Ética y Deontología de sus respectivos Colegios Profesionales. Las atenciones de salud otorgadas deben registrarse y/o cargarse en los formatos oficiales (básicos, especiales, adicionales, aprobados) en el momento que se brinden tales atenciones:
- Se realizará el triaje del paciente, consignando las funciones vitales en la historia clínica.
 - Se aperturará la Hoja 4, registrando los datos en los campos correspondientes a la atención, validando la misma con la firma digital.
 - Se generarán las pre órdenes electrónicas, órdenes electrónicas y recetas electrónicas derivadas de la atención realizada. De manera progresiva se implementará la emisión electrónica de estos documentos que resulten de la atención médica en los consultorios de los módulos de atención de la consulta externa, los que deberán ser validados por el profesional médico con firma digital. Para ello, al profesional médico se le asignará un consultorio con el equipo de cómputo correspondiente, a fin de garantizar el correcto registro del acto médico en la atención del paciente en consulta externa.
- 6.4.2 Culminada la atención, el médico o el personal de apoyo asistencial de consultorios externos deberá entregar los tickets de exámenes, ticket de citas e indicaciones de los medicamentos prescritos.
- 6.4.3 El otorgamiento de las citas se realiza de acuerdo al criterio médico o del profesional de la salud y considerando la capacidad de oferta y disponibilidad de citas que cada servicio especializado ha consignado en el sistema SISINEN, en todos los casos, las citas son otorgadas al término de la atención médica realizada en los consultorios de la consulta externa de ese día.



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas**

- 6.4.4 En aquellos casos que el paciente no presente diagnóstico de cáncer o cuando se presenta alguna de las condiciones establecidas en la normativa de referencia y contrarreferencia, la "Unidad Funcional de Referencia y Contrarreferencia" que depende del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, realizará las coordinaciones y gestiones que sean necesarias para contrarreferir al/los pacientes(es).

6.5 De la programación de turnos del trabajo médico

- 6.5.1 El médico jefe responsable de cada departamento elabora, en los plazos establecidos en la presente Directiva, la programación de turnos de trabajo médico, del personal médico a su cargo y lo remite a su respectiva Dirección para su visación.
- 6.5.2 La programación de turnos aprobada por el médico responsable o quien delegue, serán publicados en lugares visibles de la Consulta Externa, considerando la relación de los profesionales de la salud por especialidades, consultorios y horarios de atención.
- 6.5.3 Los horarios de atención al paciente en consulta externa serán programados por cada departamento y es cubierto por turnos de trabajo médico programados. Por turno no se puede exceder de cuatro (04) horas ininterrumpidas.
- 6.5.4 Las posibles suspensiones de turnos por ausencias no previsibles (licencias, capacitación, descanso médico y otros), de los médicos/profesionales programados en la consulta externa, deben de contar con el reemplazo oportuno, a fin de evitar reprogramaciones de las citas otorgadas. El médico responsable de cada departamento está en la obligación de tomar las previsiones del caso.
- 6.5.5 El personal asistencial y administrativo está obligado a iniciar la atención en la hora programada.
- 6.5.6 El médico responsable de cada departamento puede realizar los reajustes de la programación de consulta externa, de manera que el número de consultorios ofertados esté en relación con la demanda.
- 6.5.7 De acuerdo a la demanda cualitativa y demanda cuantitativa que se identifique en consulta externa, se solicitará a cada departamento especializado se evalúe la posibilidad de programar cuatro (04) horas de atención en la tarde, pudiéndose establecer turnos fijos y/o escalonados no menor de dos (02) horas de atención.
- 6.5.8 El personal de apoyo asignado para la consulta externa, serán programados teniendo en consideración la programación de turnos de trabajo médico.
- 6.5.9 La programación de turnos del trabajo médico para la consulta externa que realice cada departamento deben ser remitidos a sus respectivas direcciones al menos con una anticipación de un (01) mes, cuyo plazo máximo será el décimo día calendario del mes en que se emite la programación.
- 6.5.10 Las programaciones de turnos del trabajo médico para la consulta externa una vez aprobados serán consolidados y publicados por el Departamento de Atención de Servicios al Paciente para conocimiento de los usuarios, así también servirá como herramienta de supervisión por los respectivos directores generales y directores ejecutivos.
- 6.5.11 El "Equipo Funcional de Consulta Externa" deberá garantizar que en





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP
Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto
Nacional de Enfermedades Neoplásicas

cada módulo de atención se visualice en los medios disponibles la programación de turnos del personal médico o del profesional de la salud correspondiente de forma mensual.

6.6 De los pacientes referidos

6.6.1 Los pacientes referidos para la atención en consulta externa serán citados considerando los siguientes aspectos:

- a) Cumplimiento de los criterios y disposiciones para la referencia en concordancia con la normativa vigente.
- b) Indicaciones y/u órdenes emitidas por el médico responsable de la referencia.
- c) Disposiciones vertidas en la presente directiva.

6.6.2 El paciente que es referido de otra institución al INEN, deberá coordinar con el personal de la "Unidad Funcional de Referencia y Contrarreferencia" del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, la cual evaluará el caso y emitirá respuesta de acuerdo a la disponibilidad de citas, tipo de examen para apoyo al diagnóstico, tipo de convenio vigente, entre otros.



6.7 Horario de atención en los servicios de consulta externa:

Para la atención de las especialidades de consulta externa se regirán los siguientes horarios de atención:

6.7.1 Departamentos de la DIMED:

- a) Departamento de Especialidades Médicas:
 - Equipo Funcional de Cardiología: Lunes a viernes de 08:00 a 19:00 horas.
 - Equipo Funcional de Endocrinología: Martes, jueves y sábado de 08:00 a 10:00 horas.
 - Equipo Funcional de Gastroenterología: Lunes de 08:00 a 12:00 horas; martes y jueves de 07:00 a 11:00 horas y de 14:00 a 16:00 horas; miércoles de 11:00 a 13:00 horas y de 14:00 a 16:00 horas; viernes de 08:00 a 10:00 horas y de 12:00 a 16:00 horas; sábados de 08:00 a 10:00 horas.
 - Equipo Funcional de Hematología: Lunes, miércoles y viernes de 08:00 a 10:00 horas.
 - Equipo Funcional de Infectología: Lunes, miércoles, jueves, viernes de 08:00 a 10:00 horas y de 13:00 a 16:00 horas y sábados 08:00 a 10:00 horas.
 - Equipo Funcional de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor: Lunes a sábado de 07:00 a 19:00 horas.
 - Equipo Funcional de Nefrología: Lunes, miércoles, viernes de 08:00 a 10:00 horas y de 13:00 a 16:00 horas
 - Equipo Funcional de Neumología: Lunes, martes, miércoles y viernes de 08:00 a 10:00 horas y miércoles, jueves y viernes de 12:00 a 15:00 horas.
 - Equipo Funcional de Neurología: Lunes, miércoles, viernes y sábado de 08:00 a 10:00 horas
 - Equipo Funcional de Medicina Física y Rehabilitación: Lunes, jueves y viernes de 08:00 a 12:30; martes de 08:00 a 12:30 horas y de 14:00 a 18:00 horas, miércoles de 08:00 a 10:00 horas.
 - Equipo Funcional de Salud Mental Oncológica (Psiquiatría y



**DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP****Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas**

psicología): Lunes y sábado de 07:00 a 13:00 horas; martes, miércoles, jueves y viernes de 07:00 a 19:00 horas.

- Dermatología: Lunes, miércoles, viernes de 08:00 a 15:00 horas; martes y jueves de 13:00 a 15:00 horas y sábados de 08:00 a 10:00 horas.

- Departamento de Oncología Pediátrica: Lunes a sábado de 08:00 a 13:00 horas.
- Departamento de Oncología Médica: Lunes a viernes de 08:00 a 12:00 horas y de 14:00 a 18:00 horas; y sábados de 08:00 a 11:00 horas.
- Departamento de Medicina Crítica (Unidad Funcional de Terapia Metabólica Oncológica): Viernes de 14:00 de 18:00 horas.

6.7.2 Departamentos de la DICIR:

- Departamento de Anestesia, Analgesia, Reanimación y Centro Quirúrgico: Lunes, miércoles y viernes de 13:00 a 17:00 horas.
- Departamento de Cirugía en Abdomen: Martes y jueves de 8:00 a 14:00 horas, sábado 8:00 a 13:00 horas.
- Departamento de Cirugía en Cabeza y Cuello: Martes y jueves de 8:00 a 19:00 horas, sábado 8:00 a 13:00 horas.
 - Unidad Funcional de Estomatología: Lunes a viernes de 08:00 a 14:30 horas, sábado de 08:00 a 12:00 horas.
 - Odontopediatría: Lunes a viernes de 08:00 a 14:30 horas.
 - Unidad Funcional de Oftalmología: Lunes, jueves y sábado de 08:00 a 14:00 y los martes de 08:00 a 20:00 horas.
- Departamento de Especialidades Quirúrgicas
 - Cirugía Plástica: Lunes a viernes de 08:00 a 14:00 horas.
 - Ortopedia: Lunes, miércoles y viernes de 08:00 a 14:00 horas.
 - Acceso vascular: Lunes y viernes de 12:00 a 16:00 horas.
- Departamento de Cirugía Ginecológica: Lunes, miércoles y viernes de 08:00 a 14:00 horas; martes y jueves de 08:00 a 18:00 horas.
- Departamento de Cirugía en Mamas y Tejidos Blandos: Lunes, miércoles y viernes de 08:00 a 17:00 horas.
- Departamento de Neurocirugía: Lunes, miércoles y viernes de 08:00 a 16:00 horas.
- Departamento de Cirugía Urológica: Lunes, miércoles y viernes de 08:00 a 18:00 horas.
- Departamento de Cirugía en Tórax: Lunes, miércoles y viernes de 08:00 a 14:00 horas.

6.7.3 Departamentos de la DICON:

- Departamento de Promoción de la Salud, Prevención y Control Nacional del Cáncer (DPPC): Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 horas. Sábados de 8:00 a 13:00 horas.

6.7.4 En caso que algún departamento requiera ampliar su oferta deberá y elevarlo y realizarlo de acuerdo al procedimiento establecido en la





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP
Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto
Nacional de Enfermedades Neoplásicas

presente directiva.

6.8 Horario de atención en los servicios de apoyo al diagnóstico:

Para los servicios de apoyo al diagnóstico la recepción de solicitudes y/o muestras deberán registrarse a los siguientes horarios de atención.

- a) Evaluación y diagnóstico de imágenes – Tomografías: Lunes a Viernes de 8:00 a 17:30 horas. Sábados de 8:00 a 13:00 horas.
- b) Evaluación y diagnóstico de imágenes – Resonancia Magnética Nuclear: Lunes a Viernes de 8:00 a 17:30 horas. Sábados de 8:00 a 13:00 horas.
- c) Evaluación y diagnóstico de imágenes – Ecografías: Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas. Sábados: de 8:00 a 13:00 horas.
- d) Evaluación y diagnóstico de imágenes – Radiografías: Lunes a Viernes de 8:00 a 20:00 horas. Sábados: de 8:00 a 13:00 horas
- e) Evaluación y diagnóstico – Anatómico patológico: Lunes a viernes de 8:00 a 15:15 horas. Sábados de 8:00 a 12:00 horas.
- f) Análisis clínico de laboratorio: Lunes a Sábado de 7:00 a 12:55 horas y de 14:00 a 16:00 horas.
- g) Evaluación y diagnóstico de imágenes – PETSCAN: Lunes a Viernes de 8:00 a 14:00 horas.
- h) Evaluación y diagnóstico de imágenes – Gammagrafía: Lunes a Viernes de 8:00 a 12:00 horas.



VII. RESPONSABILIDADES

7.1 De los Directores Ejecutivos de los Departamentos involucrados

- 7.1.1 Son responsables de la programación de turnos de sus médicos especialistas, así como de monitorear y supervisar su cumplimiento.
- 7.1.2 Son responsables de comunicar con la debida anticipación a su dirección la programación de turnos del trabajo médico aprobado, para que la dirección respectiva remita dicha programación al Departamento de Atención de Servicios al Paciente.
- 7.1.3 Son responsables de supervisar y asegurar el registro adecuado del acto médico incluyendo ordenes médica, recetas y otros, de acuerdo a normatividad vigente, en los sistemas informáticos del INEN y de corresponder en medio físico y firma digital.
- 7.1.4 Son responsables de supervisar y evaluar la permanencia y asistencia del personal médico a su cargo.
- 7.1.5 Son responsables de evaluar sus reportes mensuales de producción y rendimiento en la consulta externa que permitan medir los indicadores de desempeño en la atención y reportar a Departamento de Atención de Servicios al Paciente.
- 7.1.6 Son responsables de ampliar el horario de atención de sus especialidades en función de la demanda.
- 7.1.7 Son responsables de identificar sus necesidades como equipamiento, insumos, dispositivos u otros relacionados y solicitar a través del "Equipo Funcional de Consulta Externa" del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, para su evaluación y gestión de acuerdo a pertinencia.





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP
Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

7.2 Del Director/a Ejecutivo/a del Departamento de Atención de Servicios al Paciente a través del Equipo Funcional de Consulta Externa

- 7.2.1 Es responsable de supervisar, controlar, evaluar y reportar la ejecución de las normas establecidas en la presente Directiva.
- 7.2.2 Es responsable de coordinar, organizar, programar, comunicar, registrar y gestionar la consulta externa en coordinación con los órganos y unidades orgánicas.
- 7.2.3 Es responsable de coordinar con los órganos y unidades orgánicas la asignación de recursos humanos.
- 7.2.4 Es responsable de evaluar y gestionar según pertinencia los requerimientos de los departamentos involucrados en la consulta externa.

VIII. DISPOSICIONES FINALES

- 8.1 Todos los procedimientos de atención podrán ser evaluados periódicamente por las instancias pertinentes en busca del mejoramiento continuo, para la atención oportuna de pacientes en la consulta externa.
- 8.2 Los médicos y el personal de apoyo asignado para la consulta externa, serán programados teniendo en consideración los horarios de atención que establece cada departamento responsable de la atención.
- 8.3 El incumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente directiva administrativa, constituirá falta administrativa y serán pasibles de sanción de acuerdo a la normatividad administrativa y/o legal vigente.
- 8.4 El Departamento de Atención de Servicios al Paciente dispondrá la asignación y uso de los ambientes de los consultorios externos de acuerdo a la oferta y demanda de consultas relacionada a los departamentos médicos involucrados en la consulta externa en coordinación con cada departamento especializado.
- 8.5 Todo servidor público asistencial o administrativo que participa en el proceso de atención en consulta externa deberá actuar con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer el interés general; desechando todo provecho o ventaja personal obtenido por sí mismo o por medio de otra persona.
- 8.6 Está prohibido obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas mediante el uso del cargo, autoridad, influencia o apariencia de influencia. Infringir esta prohibición es sancionado con inhabilitación para el ejercicio de la función pública no menor de tres (03) ni mayor de cinco (05) años.

IX. ANEXO

Anexo N° 01: Tiempos referenciales para obtener los resultados de apoyo al diagnóstico y tratamiento a considerar en la programación de citas





DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022-INEN-DISAD-DASP
Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto
Nacional de Enfermedades Neoplásicas

ANEXO N° 01

Tiempos referenciales para obtener los resultados de apoyo al diagnóstico y tratamiento a considerar para la programación de citas

Para la emisión de los resultados de la atención realizada en los servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento, solicitados a través de la consulta externa, se tendrá como marco referencial los siguientes tiempos de entrega:

1. Departamento de Patología

a) Equipo Funcional de Patología Quirúrgica y Necropsia

- Muestra de biopsia quirúrgica (endoscópicas, cuello uterino, biopsia por punción con aguja gruesa (Core o Trucut), de piel, etc.: Resultado de tres (03) a cinco (05) días útiles.
- Muestra de biopsia quirúrgica + inmunohistoquímica: Resultado de cinco (05) a diez (10) días útiles.
- Pieza operatoria pequeña: Resultado de cinco (05) a siete (07) días útiles.
- Pieza operatoria mediana: Resultado de siete (07) a diez (10) días útiles.
- Pieza operatoria grande: Resultado de diez (10) a quince (15) días útiles.
- Toda pieza operatoria (pequeña, mediana, grande) que requiera de inmunohistoquímica, se le adicionará mayor número de días útiles por diagnóstico según su complejidad.
- Las biopsias quirúrgicas y/o piezas operatorias que contengan tejido óseo compacto requerirán de tres (03) a siete (07) días adicionales para su procesamiento.

b) Equipo Funcional de Citopatología

- Muestra de papanicolaou: Resultado de tres (03) a cinco (05) días útiles.
- Muestra de líquidos corporales, aspirados bronquiales y esofágicos con bloque celular: Resultado de cinco (05) a siete (07) días útiles.
- Muestra de biopsia por aspiración con coágulo: Resultado de cinco (05) a siete (07) días útiles.
- Muestra de punción – Aspiración con aguja fina (PAAF): Resultado de cinco (05) a siete (07) días útiles.

c) Equipo Funcional de Citometría de Flujo

- Muestra para examen de citometría de flujo de médula ósea y sangre periférica: Resultado de un (01) a dos (02) días útiles.
- Muestra para examen de citometría de flujo de líquidos corporales: Resultado de un (01) a dos (02) días útiles.
- Muestra para examen de citometría de flujo en tejidos sólidos: Resultado de dos (02) a tres (03) días útiles
- La recepción de muestra y emisión de resultados de procedimientos especiales, deberá ser coordinada directamente con el Servicio de Citometría de Flujo.

d) Equipo Funcional de Genética y Biología Molecular

- Muestra para procesamiento citogenética: Resultado de quince (15) a veinte (20) días útiles.
- Muestra para procesamiento biológico molecular: Resultado de tres (03) a cinco (05) días útiles.



DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-2022- INEN-DISAD-DASP
Lineamientos para la atención de pacientes en consulta externa en el Instituto
Nacional de Enfermedades Neoplásicas

- La recepción de muestra y emisión de resultados de procedimientos especiales, deberá ser coordinada directamente con el Equipo Funcional de Genética y Biología Molecular.
- e) Equipo Funcional de Patología Clínica
- Exámenes Microbiológicos: Resultado de veinticuatro (24) a treinta y seis (36) horas.
 - Exámenes Microbiológicos por cultivo: Resultado de tres (03) a cinco (05) días útiles.
 - Exámenes Bioquímicos y Hematológicos: Resultado de veinticuatro (24) a treinta y seis (36) horas.
 - Exámenes Test adenosindeaminasa ADA: Resultado de siete (07) a diez (10) días útiles.
 - Exámenes Inmunológicos: Resultado de veinticuatro (24) a setenta y dos (72) horas.
 - Exámenes Hematológicos Especiales: deberán ser coordinados directamente con el Servicio de Hematología Especial.



2. Departamento de Radiodiagnóstico

- a) El tiempo promedio de emisión de resultados, para exámenes radiológicos en general es de cinco (05) a siete (07) días útiles, pudiéndose coordinar exámenes de urgencia en un plazo de veinticuatro (24) a setenta y dos (72) horas.
- b) El tiempo promedio de emisión de resultados para exámenes radiológicos específicos se detallan a continuación:
- Exámenes Ecográficos: Cuatro (04) a cinco (05) días útiles.
 - Exámenes Tomografía Axial Computarizada: Cuatro (04) a cinco (05) días útiles.
 - Exámenes Resonancia Magnética Nuclear: Cuatro (04) a cinco (05) días útiles.
- c) El personal médico es responsable de informar y validar el examen tomado en un plazo promedio de cinco (05) a siete (07) días útiles, pudiéndose coordinar exámenes de urgencia en un plazo de veinticuatro (24) a setenta y dos (72) horas.



