

REPÚBLICA DEL PERÚ



RESOLUCIÓN JEFATURAL

Lima, 10 de NOVIEMBRE del 2022

VISTOS:

La Resolución Jefatural N° 235-2022-J/INEN, de fecha 27 de julio de 2022, el Acta N° 000004-2022-DISAD/INEN, suscrito por el Equipo de Trabajo para la Elaboración y Gestión del Plan "Cero Colas" en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, el Memorando N° 001061-2022-DISAD/INEN, de la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, el Memorando N° 001865-2022-OGPP/INEN, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 001703-2022-OAJ/INEN de la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, la Ley N° 28748, crea 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, constituyendo Pliego Presupuestal, calificado como Organismo Público Ejecutor en concordancia con la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, el Decreto Supremo N° 034-2008-PCM y sus modificatorias;

Que, con Decreto Supremo N° 001-2007-SA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF, del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, estableciéndose su competencia, 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, con 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° 235-2022-J/INEN, de fecha 27 de julio de 2022, se aprobó el Plan de Trabajo denominado: "Plan Cero Colas 2022" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN;

Que, con Informe N° 000597-2022-DNCC/INEN, de fecha 08 de agosto de 2022, el Departamento de Normatividad Calidad Y Control Nacional de Servicios Oncológicos advierte diversas inconsistencias del contenido del Plan de Trabajo denominado: "Plan Cero Colas 2022" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN. Resolución Jefatural N° 235-2022-J/INEN, de fecha 27 de julio de 2022, señalando, entre otros, que el plan debió emitirse en enero 2022;

Que, mediante Acta N° 000004-2022-DISAD/INEN, de fecha 07 de setiembre de 2022, suscrito por el Equipo de Trabajo para la Elaboración y Gestión del Plan "Cero Colas" en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, se adoptaron los acuerdos descritos en dicho documento sobre el PLAN CERO COLAS;



Que, con Memorando N° 001061-2022-DISAD/INEN, la Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, traslada el proyecto de actualización del "Plan Cero Colas 2022" el mismo que ya cuenta con todos los vistos de las áreas correspondientes; a fin de que se continúen con las gestiones necesarias para su aprobación mediante Resolución Jefatural;

Que, mediante Memorando N° 001865-2022-OGPP/INEN, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, remite el Informe N° 001853-2022-OPE-OGPP/INEN, elaborado por la Oficina de Planeamiento Estratégico, con el cual informa que ha revisado el mencionado Plan y el cual está elaborado de acuerdo a la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS "Directiva para la elaboración e implementación del Plan Cero Colas" aprobado con Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA y Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE, "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas", aprobado con Resolución Jefatural N° 097 -2020-J/INEN, el cual emite opinión favorable de acuerdo a sus competencias;

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

Que, de lo expuesto, se aprecia la necesidad emitir el acto resolutorio correspondiente para determinar las acciones que amerita el presente caso, en el extremo de dejar sin efecto el acto resolutorio con el cual se aprobó en el mes de julio de 2022 el plan en cuestión y aprobar el Plan Cero Colas para el año 2022.

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

En uso de las atribuciones y facultades conferidas en el Decreto Supremo N° 001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN y la Resolución Suprema N° 016-2022-SA;


SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Dejar sin efecto la Resolución Jefatural N° 235-2022-J/INEN, de fecha 27 de julio de 2022, con el cual se aprobó el Plan de Trabajo denominado: "Plan Cero Colas 2022" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN.

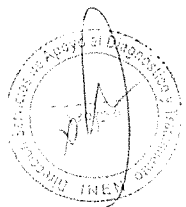
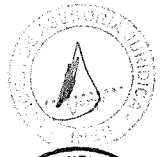
ARTÍCULO SEGUNDO.- Aprobar el Plan de Trabajo denominado: "Plan Cero Colas" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, para el año 2022, que como anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

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



MG. FRANCISCO E.M. BERROSPI ESPINOZA
Jefe Institucional
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas





PERÚ

Sector
Salud

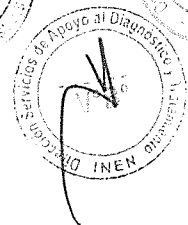
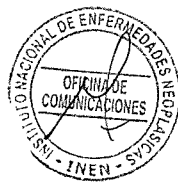
Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



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

PLAN CERO COLAS 2022

INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS





PERÚ

Sector
Salud

Instituto Nacional de
Enfermedades Neoplásicas



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

"PLAN CERO COLAS 2022"

1. INTRODUCCIÓN

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

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

Un fenómeno común que se presenta en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud a nivel nacional es la formación de colas de espera para el acceso a los servicios de salud ambulatorios. Esto suele suceder cuando existen procesos por mejorar o la demanda real de un servicio es superior a la capacidad instalada que existe para brindarlo.

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

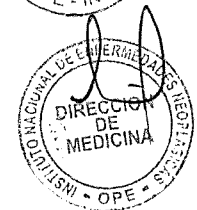
2. FINALIDAD

Mejorar la satisfacción del usuario del INEN, propiciando el acceso oportuno a los servicios de atención ambulatoria del cáncer.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Desarrollar acciones que permitan contribuir a la disminución de colas y reducción de tiempos de espera respecto a los servicios de atención ambulatoria priorizados del INEN.





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

"PLAN CERO COLAS 2022"

3.2 Objetivos Específicos

- a) Disminuir la formación de colas de pacientes/usuarios y tiempos de espera en los servicios de salud de atención ambulatoria del INEN.
- b) Medir el grado de satisfacción de los pacientes/usuarios respecto a los servicios de salud de atención ambulatoria intervenidos.
- c) Medir los tiempos de espera en los servicios de salud de atención ambulatoria priorizados al final de periodo 2022.

4. META

Disminuir el tiempo de espera en el proceso de atención en los servicios de atención ambulatoria priorizados del INEN.

5. ACTIVIDADES A REALIZAR

5.1 Mejoramiento de la atención en salud oncológica en Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor.

a) Análisis del proceso:

Se evidencia un incremento en el tiempo de espera para la atención a los de pacientes que requieren los servicios en salud oncológica en Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor, por lo que es necesario optimizar el uso de la infraestructura sanitaria existente con la finalidad reducir el tiempo de espera y atender oportunamente la demanda existente, sin afectar la calidad de atención.

b) Propuesta de mejora:

Disminuir el tiempo de espera de la atención de pacientes oncológicos a través de la apertura de la atención en horarios de la tarde mejorando el proceso de atención.

c) Implementar:

- Contar con el recurso humano suficiente para atender a los pacientes en los turnos implementados que requieran los servicios de la Unidad Funcional de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor. En ese sentido el Departamento de Especialidades Médicas realizará las acciones administrativas correspondientes con la finalidad de contar con el recurso humano suficiente, que permita programar los turnos necesarios para reducir el tiempo de espera.
- Manual de Procesos y Procedimientos - MAPRO del proceso de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor.





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

"PLAN CERO COLAS 2022"

5.2 Mejoramiento de la atención en salud oncológica en Rehabilitación.

a) Análisis del proceso:

Se evidencia un incremento en el tiempo de espera para la atención en los servicios en salud oncológica en Rehabilitación, dicha demora repercute en el proceso de recuperación del paciente y en la reinserción a la sociedad y actividad laboral, ocasionando dependencia a su familia. Por lo que es necesario optimizar el uso de la infraestructura sanitaria existente con la finalidad reducir el tiempo de espera y atender oportunamente la demanda existente, sin afectar la calidad de atención.

b) Propuesta de mejora:

Disminuir el tiempo de espera de la atención de pacientes oncológicos a través de la apertura de la atención en horarios de la tarde, mejorando el proceso de atención en los servicios de Rehabilitación.

c) Implementar:

Contar con el recurso humano suficiente para atender a los pacientes, implementando los turnos que requiera el Equipo Funcional de Medicina Física y Rehabilitación a través del Departamento de Especialidades Médicas. Dotándolo de recursos humanos suficientes que permitan la atención en los turnos programados, disminuyendo los tiempos de espera.

- Manual de Procesos y Procedimientos - MAPRO del proceso de Gestión de Rehabilitación.

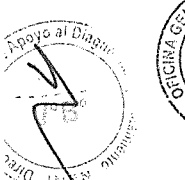
5.3 Mejoramiento de la atención en salud oncológica en tratamiento de Quimioterapia.

a) Análisis del proceso:

Se evidencia un incremento en el tiempo de espera para la atención en los servicios en salud oncológica en tratamiento de quimioterapia, dicha demora repercute en el proceso del tratamiento del paciente, por lo que es necesario optimizar el uso de la infraestructura sanitaria existente, considerando el equipo y recurso humano suficiente, con la finalidad reducir el tiempo de espera y atender oportunamente la demanda existente, sin afectar la calidad de atención.

b) Propuesta de mejora:

Disminuir en tiempo de espera de la atención de pacientes oncológicos a través a través de la apertura de la atención en horarios de la tarde, mejorando el proceso de atención en los servicios.





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

"PLAN CERO COLAS 2022"

c) **Implementar:**

Fortalecer la Unidad Funcional de Atención Ambulatoria Especializada en Oncología Médica, relacionada a la atención ambulatoria dotándolo de recursos humanos a fin de atender la demanda mediante la programación de turnos asistencial (mañana, tarde y noche), lo que permitirá disminuir el tiempo de espera y la cola para el tratamiento de quimioterapia.

5.4 **Mejoramiento de la atención del servicio de farmacia.**

a) **Análisis del proceso:**

Se evidencia un incremento en el tiempo de espera para la atención en la dispensación o entrega de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, dicha demora perjudica a los pacientes y familiares, al pasar mayor tiempo en los ambientes hospitalarios, teniendo efectos negativos en la percepción de la calidad de atención del Instituto.

b) **Propuesta de mejora:**

Disminuir el tiempo de espera y la generación de colas para la dispensación o entrega de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios a través del mejoramiento y de la ampliación de la oferta de servicios de farmacia.

c) **Implementar:**

Contar con el recurso humano suficiente para que las ventanillas del Servicio de Farmacia puedan dispensar las recetas a fin de atender la demanda, disminuir el tiempo de espera y la cola.

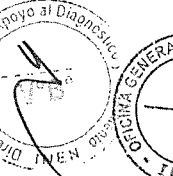
5.5 **Mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de ventanillas de la Unidad Funcional de Seguros.**

a) **Análisis del proceso:**

Debido al mayor número de atenciones en los servicios de salud, se evidencia un incremento de pacientes que acuden a realizar procesos administrativos de cobertura y auditoria prestacional de los distintos seguros constituyendo una de las causas básicas de la generación e incremento de tiempos de espera y generación de colas, perjudicando al paciente en el acceso oportuno a los servicios de salud. Por lo que es oportuno optimizar el uso de la infraestructura existente con la finalidad reducir el tiempo de espera y atender oportunamente los trámites que debe realizar los pacientes.

b) **Propuesta de mejora:**

Disminuir en tiempo de espera y la generación de colas para los procesos administrativos de cobertura y auditoria prestacional a los distintos seguros oncológicos a través del uso eficiente de la infraestructura y la mejora del proceso de atención.





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

"PLAN CERO COLAS 2022"

c) **Implementar:**

Mejorar el proceso de atención contando con recurso humano suficiente en la Unidad Funcional de Seguros, con la finalidad de disminuir el tiempo de espera y la cola.

5.6 **Mejoramiento de la atención a través de la plataforma informática Gestor de colas.**

a) **Análisis del proceso:**

La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en atención de pacientes para realización procesos administrativos de admisión ha sido superada por la demanda constituyendo una de las causas básicas para el incremento de tiempos de espera y la generación de colas, siendo necesario formular estrategias para la organización y simplificación de los procesos de admisión.

b) **Propuesta de mejora:**

Disminuir en tiempo de espera y la realización de cola para los procesos administrativos de admisión de servicios oncológicos a través del mejoramiento y de la ampliación de cupos en el gestor de colas.

c) **Implementar:**

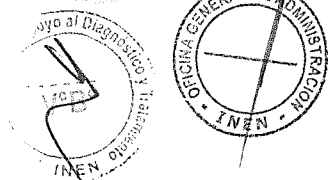
Habilitar y/o implementar los equipos informáticos / comunicación a través del gestor de colas (Tótem y pantalla de cita)

5.7 **Mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de las ventanillas de admisión.**

a) **Análisis del proceso:** La relación entre la oferta y demanda de los servicios en salud oncológica en atención de pacientes para realización procesos administrativos de admisión ha sido superada por la demanda constituyendo una de la causa básica del incremento de tiempo de espera y la generación de colas, siendo necesario formular estrategias para la organización y simplificación de procesos de admisión.

b) **Propuesta de mejora:** Disminuir en tiempo de espera y la realización de cola para los procesos administrativos de admisión de servicios oncológicos a través del mejoramiento y ampliación de las ventanillas de atención.

c) **Implementar:** Habilitar y/o implementar ventanillas de admisión a fin de ordenar y disminuir el tiempo de espera y la generación de colas.





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

"PLAN CERO COLAS 2022"

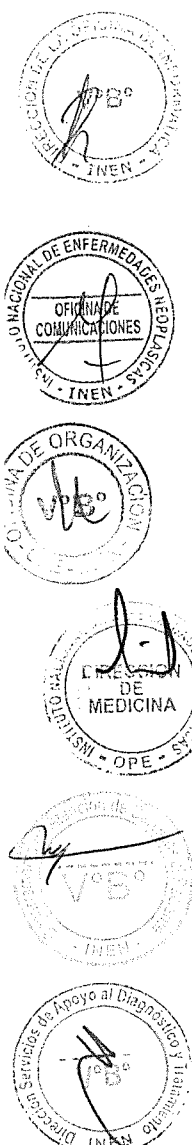
6. INDICADORES DE DESEMPEÑO:

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

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

7 ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

La organización para la ejecución del presente Plan estará a cargo del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, Departamento de Farmacia, Unidad Funcional de Gestión de la Atención Ambulatoria, la Oficina de Informática, el Departamento de Oncología Médica y el Departamento de Especialidades Médicas en coordinación con las diferentes unidades de organización de línea, asesoramiento y apoyo, para el desarrollo de las actividades y el logro de las metas establecidas en el presente plan de trabajo.





PERÚ

Sector Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



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

"PLAN CERO COLAS 2022"

8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREA	ETAPAS				RESPONSABLE
			Agos.	Sept.	Oct.	Nov.	
1.- Disminuir los tiempos de espera en diversos servicios de salud del INEN	Mejoramiento de la atención en salud oncológica en Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor.	Implementación de acciones en la Unidad Funcional Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor en el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Departamento de Especialidades Médicas / Unidad Funcional de Gestión de la Atención Ambulatoria
	Elaboración y aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos MAPRO del proceso de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor	Realizar el mapeo de los procedimientos del Equipo Funcional de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor					Equipo Funcional de Medicina Paliativa y Tratamiento del Dolor / Oficina de Organización
	Mejoramiento de la atención en salud oncológica en Rehabilitación.	Implementación de acciones en el Equipo Funcional de Medicina Física y Rehabilitación en el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Departamento de Especialidades Médicas / Unidad Funcional de Gestión de la Atención Ambulatoria
	Elaboración y aprobación del Manual de Procesos y Procedimientos MAPRO del proceso Gestión de Rehabilitación	Realizar el mapeo de los procedimientos del Equipo Funcional de Medicina Física y Rehabilitación.					Equipo Funcional de Medicina Física y Rehabilitación / Oficina de Organización
	Mejoramiento de la atención en salud oncológica en tratamiento de Quimioterapia.	Implementación de acciones en salas de quimioterapia del Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Departamento de Oncología Médica / Unidad Funcional de Gestión de la Atención Ambulatoria
	Mejoramiento de la atención del servicio de farmacia.	Implementación de acciones en Farmacia del Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Departamento de Farmacia
	Mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de ventanillas de la Unidad Funcional de Seguros.	Habilitación del módulo de seguros en el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Unidad Funcional de Seguros
	Mejoramiento de la atención a través de la plataforma informática Gestor de colas.	Habilitación de la plataforma informática gestor de colas (tótems, otros).					Departamento de Atención de Servicios al Paciente / Oficina de Informática
	Mejoramiento de la oferta de la capacidad de atención de las ventanillas de admisión.	Habilitación de ventanillas de atención de admisión el Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer – CAAC.					Unidad Funcional de Gestión de la Atención Ambulatoria / Departamento de Atención de Servicios al Paciente



