

REPUBLICA DEL PERU



**RESOLUCIÓN JEFATURAL**

Surquillo, 11 de junio de 2024

**VISTOS:**

El Informe N° 000002-2024-ETEGPCC/INEN, la Presidenta del Equipo de Trabajo para la elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, el Memorando N° 000663-2024-OGPP/INEN de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Informe N° 000597-2024-OPE-OGPP/INEN, de la Oficina de Planeamiento Estratégico y el Informe N° 000775-2024-OAJ/INEN de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

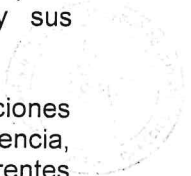
**CONSIDERANDO:**

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 y 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, mediante Informe N° 000002-2024-ETEGPCC/INEN, la Presidenta del Equipo de Trabajo para la elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, remite a la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, el PLAN CERO COLAS 2024, el cual tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad de la atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, reduciendo el tiempo de espera de los pacientes oncológicos que acuden a servicios de salud, para su revisión y aprobación; asimismo, solicita la eficacia anticipada al 01 de abril de 2024;

Que, a través del Memorando N° 000663-2024-OGPP/INEN, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, alcanza el Informe N° 000597- 2024-OPE-OGPP/INEN, elaborado por la Oficina de Planeamiento Estratégico, mediante el cual emite opinión técnica favorable para la aprobación del "PLAN CERO COLAS 2024" asimismo, señala que el Plan ha sido elaborado colaborativamente por las unidades de organización responsables de la ejecución de las actividades, encontrándose éstas en los planes de gestión clínica y/o administrativas correspondientes, y en su formulación se ha tenido en cuenta la Resolución Ministerial N° 811-2018-MINSA que aprueba la 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 Gobierno Regionales, también cuenta con la aprobación del Equipo de Trabajo del Plan Cero Colas, mediante Acta N° 000004-2023- DISAD/INEN, según lo señala la Presidenta del Equipo de Trabajo para la Elaboración y Gestión del Plan Cero Colas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, en su Informe N° 000002-2024-ETGPCC/INEN, de fecha 24 de mayo de 2024;



asimismo, cabe señalar que, la ejecución de las actividades del proyecto del Plan Cero Colas 2024 del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas-INEN, estará supeditada a la disponibilidad presupuestal que cuente la entidad. Así también, que dicho PLAN CERO COLAS 2024, cumple con lo establecido en la Disposición Final 8.3 de la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación, Seguimiento y Evaluación de los Planes de Trabajo del INEN", aprobada mediante Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN, de fecha 04 de marzo de 2020;

Que, con 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;

Que, en el presente caso, el PLAN CERO COLAS 2024, es de aplicación lo dispuesto en el numeral 17.1 del artículo 17° del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General, referente a la eficacia anticipada del acto administrativo, en dicho artículo se establece: "La autoridad podrá disponer en el mismo acto administrativo que tenga eficacia anticipada a su emisión, solo si fuera más favorable a los administrados, y siempre que no lesione derechos fundamentales o intereses de buena fe legalmente protegidos a terceros y que existiera en la fecha a la que pretenda retrotraerse la eficacia del acto el supuesto de hecho justificado para su adopción";

Que, contando con los vistos buenos de la Sub Jefatura Institucional; Gerencia General; Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; Oficina de Planeamiento Estratégico; Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento; Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos; Departamento de Atención y Servicios al Paciente y de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas y con las facultades conferidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA; y de conformidad con la Resolución Suprema N° 016-2022-SA;

#### SE RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar con eficacia anticipada al 01 de abril de 2024, el PLAN CERO COLAS 2024 del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, el mismo que en anexo forma parte integrante de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Encargar a la Oficina de Comunicaciones la publicación de la presente Resolución en la Plataforma Digital Única del Estado Peruano ([www.gob.pe](http://www.gob.pe)), y en el Portal Institucional del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas ([www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLIQUESE.**

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





PERÚ

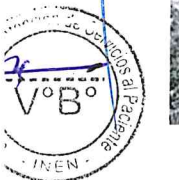
Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

# PLAN CERO COLAS 2024



INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES  
NEOPLÁSICAS - INEN



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

## PLAN "CERO COLAS" 2024

### 1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) fue creado como Organismo Público Descentralizado del Ministerio de Salud, con Ley N° 28748, publicado en el Diario Oficial El Peruano, con personería jurídica de derecho público interno y autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al Sector Salud, dejando de ser Órgano Desconcentrado del Ministerio de Salud.

Acorde con el artículo 33 de la Ley 27657 – Ley del Ministerio de Salud, modificado por el artículo 3 de la Ley 28748, el INEN tiene como Misión proteger, promover, prevenir y garantizar la atención integral del paciente oncológico, dando prioridad a las personas de escasos recursos económicos; así como, controlar, técnica y administrativamente, a nivel nacional los servicios de salud de las enfermedades neoplásicas, y realizar las actividades de investigación y docencia propias del Instituto.

Mediante Resolución Ministerial N° 811-2018-MINSA, se aprobó la 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.

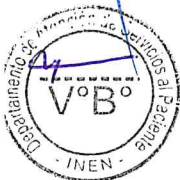
De acuerdo con dicha Directiva, la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas", tiene como finalidad contribuir a mejorar la calidad de la atención de los usuarios en las IPRESS, reduciendo significativamente el tiempo de espera de los pacientes que acuden a ellos para acceder a una prestación de salud.

La mencionada Directiva señala como punto de partida para la elaboración del Plan "Cero Colas", el análisis de los resultados de la medición del tiempo de espera al momento de su formulación, identificando como parte de ello, las causas o explicaciones de este resultado y a partir de ello definir la meta a alcanzar y las actividades necesarias a implementar para intervenir sobre las causas.

El contenido del Plan incluye los siguientes aspectos: a) Introducción, b) Objetivos (general y específico), c) Metas, d) Actividades, e) Indicadores de desempeño, f) Organización para la ejecución del Plan, g) Cronograma.

Asimismo, la Directiva señala que el Plan "Cero Colas" estará dirigido a los servicios de admisión, consulta externa, servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento y que en las IPRESS del tercer nivel debe formar parte del Plan Operativo Institucional; de tal manera que se programe y garantice la disponibilidad de recursos humanos, logísticos y financieros necesarios para la implementación del Plan.

Adicionalmente, se dispuso que en cada IPRESS se conforme un equipo de profesionales de la salud, que será responsable de la elaboración y gestión del Plan "Cero Colas", estando conformado por un máximo de tres (03) profesionales, y debe ser reconocido mediante una Resolución Directoral o Jefatural de la IPRESS. En el





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

## PLAN "CERO COLAS" 2024

marco de dicha disposición, en el INEN se conformó el Equipo de Trabajo para la Elaboración y Gestión del Plan "Cero Colas" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN, mediante Resolución Jefatural N° 65-2024-J/INEN, de fecha 22 de marzo de 2024.

Se debe señalar que se realizó la evaluación del Plan "Cero Colas" 2023 del INEN, habiéndose cumplido con la totalidad de los objetivos y actividades, siendo las más importantes de éstas últimas, las siguientes:

- ✓ Mejoramiento de la calidad de atención a los pacientes en la consulta externa del área de Toma de Muestra del Departamento de Patología.
- ✓ Reestructuración del flujo de atención de pacientes en la consulta externa del Departamento de Radioterapia.
- ✓ Reducción del tiempo de espera de los pacientes en el área de Trabajo Social del Departamento de Atención de Servicios al Paciente.

Asimismo, se cumplió con realizar las encuestas para medir el grado de satisfacción de los pacientes oncológicos/usuarios de los procesos intervenidos; así como, el estudio de medición de los tiempos de espera de dichos pacientes y usuarios.

Para la elaboración del Plan 2024, mediante la Secretaría Técnica del Equipo de Trabajo para la Elaboración y Gestión del Plan "Cero Colas" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, se revisó el estudio "Tiempos de Espera – INEN 2023", priorizando las áreas de atención ambulatoria en las que se identificó demoras en la atención, por lo que se solicitó a dichas áreas que presenten sus propuestas que permitan mejorar la situación actual y que generen impacto para la reducción de colas y tiempos de espera para la atención en consulta externa y en los servicios de apoyo al diagnóstico.

Habiendo dicho equipo de trabajo, revisado las propuestas, realizado las verificaciones y validaciones de los procesos involucrados, así como, del estudio más reciente en la Institución sobre la medición de tiempos de espera efectuado en el mes de noviembre del 2023, cuyos resultados más relevantes se consignan en el acápite de las Metas del presente Plan, se priorizaron las áreas de los Departamentos siguientes: Patología, Radioterapia, Medicina Nuclear, Oncología Médica, Farmacia, Radiodiagnóstico y de Atención de Servicios al Paciente.

Es de precisar que, si bien en el 2023 se cumplió con las metas establecidas en las actividades y tareas del área de toma de muestra del Departamento de Patología, se consideró incluirlas en el presente plan con la finalidad de consolidar la actividad.

## 2. FINALIDAD

Contribuir a mejorar la calidad de la atención en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, reduciendo el tiempo de espera de los pacientes oncológicos que acuden a servicios de salud.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

## PLAN "CERO COLAS" 2024

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1. Objetivo General

Implementar acciones para disminuir las colas y reducir los tiempos de espera en los servicios de atención ambulatoria.

#### 3.2. Objetivos Específicos

- 3.2.1. Reducir el tiempo de espera de los pacientes oncológicos que acuden al área de Toma de Muestra del Departamento de Patología, mediante la optimización del gestor de colas, la configuración del SISINEN y la orientación sobre el flujo de atención.
- 3.2.2. Disminuir el tiempo de espera de los pacientes oncológicos que acuden para atención ambulatoria en el Departamento de Medicina Nuclear, adecuando el horario de atención del personal administrativo encargado de otorgar citas y hacer seguimiento a los pacientes antes de su atención.
- 3.2.3. Reducir el tiempo de espera de los pacientes nuevos que se atienden en el Departamento de Radioterapia, reprogramando el horario de la UPSS consulta externa y el agendamiento de la TEM<sup>1</sup> de simulación.
- 3.2.4. Disminuir el tiempo de espera de los pacientes que se atienden en la UPSS consulta externa del Departamento de Oncología Médica (módulo 0), mediante el uso de la firma digital.
- 3.2.5. Disminuir el tiempo de espera de los pacientes que se atienden en la UPSS consulta externa del Departamento de Oncología Pediátrica, digitalizando el formato (hoja 6) e implementando la entrega de medicamentos a través del SIENMECRO<sup>2</sup>.
- 3.2.6. Reducir el tiempo de espera de los pacientes que se atienden en el Departamento de Radiodiagnóstico, mediante la adecuación de la programación del personal que participa en el otorgamiento de citas y en los exámenes de RM<sup>3</sup>, TEM y Ecografías.
- 3.2.7. Conocer el grado de satisfacción y los tiempos de espera de los pacientes/usuarios en los procesos intervenidos al final del periodo 2024.

### 4. META

En el siguiente cuadro se presentan las metas para el 2024, establecidas en base a los resultados del estudio "Tiempo de Espera INEN-2023" y la información obtenida de los departamentos involucrados.

<sup>1</sup> Tomografía Espiral Multicorte.

<sup>2</sup> Servicio de Entrega de Medicamentos a Pacientes Crónicos.

<sup>3</sup> Resonancia Magnética.



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

PLAN "CERO COLAS" 2024

Metas del Plan "Cero Colas" 2024

Table with 4 columns: UNIDAD DE ORGANIZACIÓN, BASAL (En base a estudio de medición de tiempo del 2023)\*, BASAL (En base a información proporcionada por el Departamento), META DIC.2024 (Tiempo aproximado a reducir). Rows include: Departamento de Patología (Toma de Muestra), Departamento de Medicina Nuclear, Departamento de Radioterapia, Oncología Médica (Módulo 0), Departamento de Farmacia (Farmacia Satelital de Quimioterapia), Departamento de Oncología Pediátrica/Equipo Funcional de Consulta Externa, Departamento de Oncología Pediátrica/Unidad Funcional de Soporte a Telesalud, and Departamento de Radiodiagnóstico.





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

PLAN "CERO COLAS" 2024

Table with 3 columns: Description of exam and wait time, Current wait time, and Target wait time. Rows include RM (108 min), TEM (98 min), and Ecografía (87 min).

(\*) Fuente.- estudio "Tiempo de Espera - INEN 2023".

De acuerdo a la tabla anterior, los "tiempos aproximados a reducir" serán medidos como parte de la evaluación de los resultados del Plan "Cero Colas" 2024.

5. ACTIVIDADES A REALIZAR

A continuación, se presenta el análisis del proceso y la propuesta de mejora para cada actividad identificada, señalando el objetivo específico vinculado.

Objetivo Específico 3.2.1. Reducir el tiempo de espera de los pacientes oncológicos que acuden al área de Toma de Muestra del Departamento de Patología, mediante la optimización del gestor de colas, la configuración del SISINEN y la orientación sobre el flujo de atención.

5.1. Actividad: Aumento del número de cupos disponibles, como la orientación proporcionada al paciente en el área de Toma de Muestra del Departamento de Patología, con el fin de disminuir los tiempos de espera.

a) Análisis del proceso de atención:

- List of bullet points describing the analysis of the process, including insufficient regular and additional slots, lack of ticket traceability, and absence of an alarm in SISINEN.





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

## PLAN "CERO COLAS" 2024

- Insuficiente orientación sobre el flujo de atención en el área de Toma de Muestra para evitar que los pacientes se pierdan.
- Las impresoras de tickets y lectores de código de barras funcionan mal, produciendo impresiones borrosas.

### b) Propuesta de mejora:

- Incrementar el número de cupos para pacientes regulares y adicionales en el turno de mañana en el área de Toma de Muestra.

Los cupos adicionales se asignarán en casos debidamente justificados, como pacientes que requieren exámenes de creatinina, adelanto de procedimientos por complicaciones, marcadores cardíacos y exámenes para cirugías ambulatorias.

- Incluir en la trazabilidad de la toma de muestra la entrega del ticket de cita a través del gestor de colas.

Para que se incluya desde la entrega del ticket de cita, permitiendo un seguimiento completo desde el momento en que el paciente entra en contacto con el área de Toma de Muestra

- Fortalecer la orientación al paciente mediante videos sobre el flujo de atención en el área de Toma de Muestra.
- Mejorar los equipos informáticos utilizados en el área de Toma de Muestra.

Objetivo Específico 3.2.2. Disminuir el tiempo de espera de los pacientes oncológicos que acuden para atención ambulatoria en el Departamento de Medicina Nuclear, adecuando el horario de atención del personal administrativo encargado de otorgar citas y hacer seguimiento a los pacientes antes de su atención.

5.2. Actividad: Organización del horario de atención del personal administrativo en el Departamento de Medicina Nuclear, para reducir el tiempo de espera de los pacientes oncológicos.

### a) Análisis del proceso de atención:

- El horario actual de atención del personal administrativo es de 08:00 a 14:00 horas, el cual no se ajusta con las necesidades de los pacientes, resultando en quejas de aquellos que requieren citas para consultas externas posterior a dicho horario.
- No se hace seguimiento a los pacientes con cita programada para estudios de imágenes (Gammagrafía), lo cual es importante porque el material radioactivo utilizado para el estudio ingresa el día anterior a la atención y no se tiene a disposición.



PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

## PLAN "CERO COLAS" 2024

- La cantidad de camas disponibles para pacientes que requieren terapia con radioyodo es insuficiente provocando tiempos de espera prolongados para recibir atención.

### b) Propuesta de mejora:

- Modificar el horario de atención del personal administrativo encargado de otorgar citas para que sea de 07:00 am. a 04:00 pm.
- Aumentar el número de citas disponibles para reducir los tiempos de espera tanto para las consultas externas como para los estudios de imágenes.
- Implementar un seguimiento a los pacientes con cita programada para estudios de imágenes.
- Coordinar la obtención de dos camas adicionales para pacientes que requieren terapia con radioyodo, ya sea a través de asignación directa o préstamo.

Objetivo Específico 3.2.3. Reducir el tiempo de espera de los pacientes nuevos que se atienden en el Departamento de Radioterapia, reprogramando el horario de la UPSS consulta externa y el agendamiento de la TEM de simulación.

5.3. Actividad: Reprogramación del horario de la UPSS consulta externa y el agendamiento de la TEM de simulación en el Departamento de Radioterapia para reducir el tiempo de espera de los pacientes nuevos.

### a) Análisis del proceso de atención:

- Actualmente, las citas para pacientes nuevos se habilitan en el sistema SISINEN a partir de las 9:00 am, lo cual no coincide con la presencia de médicos especialistas que se encuentran desde las 8:00 am.
- Se observan tiempos de espera prolongados en la zona de espera previa al ingreso al consultorio.
- Los pacientes acuden en días distintos para que se les agende y reciban información sobre la fecha y hora de la TEM de simulación.

### b) Propuesta de mejora:

- Habilitar en el SISINEN las citas de los pacientes nuevos a partir de las 8:00 am. para coincidir con los horarios de disponibilidad de los médicos.
- Cumplir con el tiempo de atención estipulado para los pacientes en consulta externa, conforme a la normativa vigente.
- Agendar la TEM de simulación con fecha y hora el mismo día de la atención del paciente nuevo en la consulta externa, evitando que éste acuda en días posteriores a la consulta.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

## PLAN "CERO COLAS" 2024

Objetivo Específico 3.2.4. Disminuir el tiempo de espera de los pacientes que se atienden en la UPSS consulta externa del Departamento de Oncología Médica (módulo 0), mediante el uso de la firma digital.

5.4. Actividad: Implementación de la firma digital en la UPSS consulta externa del Departamento de Oncología Médica (módulo 0) y en la Farmacia Satelital de Quimioterapia, para disminuir el tiempo de espera de los pacientes asegurados del SIS.

a) Análisis del proceso de atención:

- Los pacientes asegurados del SIS experimentan tiempos de espera prolongados después de la consulta externa en el Departamento de Oncología Médica (Módulo 0) para recibir sus recetas, órdenes de laboratorio y la próxima cita de control.
- Prolongado tiempo de espera de los pacientes asegurados del SIS en la Farmacia Satelital de Quimioterapia del 6to piso del Centro de Atención Ambulatoria del Cáncer (CAAC), para la facturación y validación de sus recetas y esquemas de tratamiento.
- La validación del medicamento No PNUME o PNUME con condición de uso a cargo del médico auditor de la Unidad Funcional de Seguros, prolonga aún más el tiempo de espera del paciente asegurado del SIS que se atiende en la consulta externa del Departamento de Oncología Médica (Módulo 0).
- Se han detectado casos de prescripciones erróneas o la omisión de medicamentos pertenecientes al esquema de quimioterapia del paciente, lo que aumenta el tiempo de espera para la facturación y validación en la Farmacia Satelital de Quimioterapia.

b) Propuesta de mejora:

- Implementar el uso de firmas digitales en recetas, esquemas de quimioterapia y órdenes de laboratorio, como resultado de la atención de los pacientes del SIS en los Consultorios Externos del Departamento de Oncología Médica (Módulo 0).
- Asegurar que todos los médicos del Departamento de Oncología Médica (Módulo 0) dispongan de tokens activos para la firma digital.
- Facilitar la validación y facturación de recetas y esquemas con firma digital en la Farmacia Satelital de Quimioterapia.
- Otorgar citas de laboratorio y controles posteriores en el Módulo de Citas de Quimioterapia del 6to piso del CAAC, visualizando en el SISINEN los esquemas y órdenes de laboratorio con firma digital.
- Implementar un Módulo de Auditoría en Línea para que los médicos auditores de la Unidad Funcional de Seguros validen en el SISINEN los medicamentos no incluidos en el PNUME o PNUME con condición de uso.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

## PLAN "CERO COLAS" 2024

- Actualizar el MAPRO (Manual de Procedimientos) del Equipo Funcional de Dispensación.
- Implementar en el SISINEN, una alerta que asegure la prescripción completa y correcta de la medicación que corresponde al esquema de quimioterapia del paciente.

Objetivo Específico 3.2.5. Disminuir el tiempo de espera de los pacientes que se atienden en la UPSS consulta externa del Departamento de Oncología Pediátrica, digitalizando el formato (hoja 6) e implementando la entrega de medicamentos por SIENMECRO.

5.5. Actividad: Reducción del tiempo de espera de los pacientes del Departamento de Oncología Pediátrica, mediante la digitalización del formato hoja 6.

a) Análisis del proceso de atención:

- La transcripción manual de los resultados de laboratorio desde el SISINEN al formato hoja 6 en papel, incrementa innecesariamente el tiempo de espera para los pacientes en la UPSS consulta externa del Departamento de Oncología Pediátrica.
- Este proceso manual requiere abrir múltiples ventanas en el SISINEN, lo que no solo aumenta el riesgo de error en la transcripción, sino que también consume horas de trabajo del personal del Equipo Funcional de Consultorios Externos.

b) Propuesta de mejora:

- Digitalizar el formato hoja 6 en SISINEN para agilizar el proceso de revisión de las historias clínicas. La utilización de esta tecnología actual por parte del Equipo Funcional de Consulta Externa reducirá el riesgo de errores asociados con el registro manual y optimizará el uso de horas hombre.

5.6. Actividad: Mejoramiento de la calidad de atención a los pacientes asegurados del SIS que reciben atención por Telemonitoreo en el Departamento de Oncología Pediátrica, mediante la entrega de sus medicamentos a sus domicilios por el SIENMECRO.

a) Análisis del proceso de atención:

- Se ha identificado que los familiares de pacientes atendidos virtualmente por el consultorio de oncología pediátrica, deben acudir presencialmente al día siguiente al 8vo piso del CAAC para recoger documentos como recetas, órdenes de laboratorio y citas de control. Posteriormente, deben dirigirse a la Farmacia para recibir los medicamentos, lo que resulta en tiempos de espera innecesarios y colas adicionales.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

## PLAN "CERO COLAS" 2024

### b) Propuesta de mejora:

- Implementar la entrega de medicamentos a través de SIENMECRO para los pacientes del SIS atendidos por telemonitoreo en oncología pediátrica, con el fin de eliminar la necesidad de acudir presencialmente y reducir los tiempos de espera.
- Proporcionar asistencia técnica al Departamento de Oncología Pediátrica para optimizar el envío de formatos, otorgar citas de radiodiagnóstico y la generación de FUA<sup>4</sup>s, entre otros procesos, a través del personal de la Unidad Funcional de Soporte a Telesalud.

Objetivo Específico 3.2.6. Reducir el tiempo de espera de los pacientes que se atienden en el Departamento de Radiodiagnóstico, mediante la adecuación de la programación del personal que participa en el otorgamiento de citas y en los exámenes de RM, TEM y Ecografías.

5.7. Actividad: Mejoramiento de la calidad de servicio en el Departamento de Radiodiagnóstico, mediante la implementación de mejoras en la programación del personal y supervisión de los procedimientos.

### a) Análisis del proceso de atención:

- El horario de 08:00 a 14:00 horas del personal administrativo que otorga citas para los exámenes de radiodiagnóstico no es el adecuado, por lo que el paciente que acude antes o después de dicho horario, tiene que esperar para obtener la cita o regresar al día siguiente, siendo algunos pacientes de provincia.
- Los pacientes enfrentan largos tiempos de espera para acceder a los exámenes de RM y TEM.
- La programación para dar cita por cada estudio es de una 1 hora en el SISINEN, limitando la atención de mayor número de pacientes, teniendo en cuenta que hay estudios que demoran menos de una hora.
- El horario de los médicos especialistas en radiología no permite una supervisión constante al personal técnico, lo que podría optimizar la duración de los exámenes de RM y TEM.
- La programación de un solo médico especialista en radiología por turno en las Salas de Ecografía es insuficiente para reducir los tiempos de espera para acceder a los exámenes de ecografía.

### b) Propuesta de mejora:

- Ajustar el horario del personal administrativo para otorgar citas, permitiendo que la atención se extienda desde las 6:00 a.m. hasta las 3:30 p.m. (incluyendo al personal administrativo que sale de guardia), asegurando mayor disponibilidad a los pacientes para obtener una cita.

<sup>4</sup> Formato Único de Atención.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

PLAN "CERO COLAS" 2024

- Gestionar que la programación para dar cita por estudio en el SISINEN sea de 30 minutos, lo que incrementará la capacidad de atención y reducirá los tiempos de espera.
- Modificar el horario de los médicos especialistas en radiología, para garantizar la supervisión del personal técnico durante los exámenes de RM y TEM optimizando la duración de éstos.
- Adecuar los horarios de los médicos especialistas en radiología en las Salas de Ecografía en los turnos de mañana y tarde, mejorando el acceso y disminuyendo los tiempos de espera para las ecografías.

Objetivo Específico 3.2.7. Conocer el grado de satisfacción y los tiempos de espera de los pacientes/usuarios en los procesos intervenidos al final del periodo 2024.

5.8 Actividad: Realización de encuestas para medir el grado de satisfacción y el estudio de medición de los tiempos de espera para conocer la satisfacción de los pacientes oncológicos y los tiempos de espera de los procesos intervenidos.

a) Análisis del Proceso

- Existiría insatisfacción de los pacientes oncológicos que acuden a las consultas ambulatorias, y prolongados tiempos de espera para la atención.

b) Propuesta de mejora

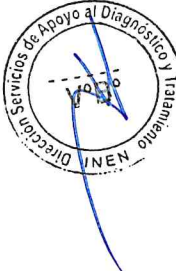
- Realización de la encuestas o actas de verificación.
- Realización de la medición de los tiempos de espera en las áreas intervenidas

6. INDICADORES DE DESEMPEÑO Y MEDICIÓN/EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Los indicadores y las actividades a realizar para medir o evaluar los resultados se muestran en el cuadro siguiente:

TIPO	INDICADORES	FUENTE
RESULTADO	% de usuarios satisfechos con los tiempos de espera en los servicios intervenidos	Encuesta o acta de verificación
PROCESO	% de disminución de tiempo de espera en los servicios intervenidos	Medición de tiempos

La medición del grado de satisfacción de los pacientes/usuarios y del tiempo de espera en las áreas intervenidas, estará a cargo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos (DNCC).





PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

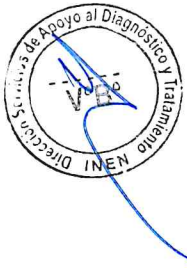


**"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA  
CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"**

## PLAN "CERO COLAS" 2024

### 7. ORGANIZACIÓN PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN

Los Departamentos de Patología, Medicina Nuclear, Radioterapia, Radiodiagnóstico, Oncología Médica, Farmacia, Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, Servicios de Atención al Paciente y la Unidad Funcional de Seguros, coordinan sus actividades 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.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
 "AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

PLAN "CERO COLAS" 2024

8. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												
OBJETIVO/MEDICIÓN DE RESULTADOS	SERVICIO	ACTIVIDAD	TAREA								RESPONSABLE	
				Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct		Nov
3.2.1 Reducir el tiempo de espera de los pacientes oncológicos que acuden al área de Toma de Muestra del Departamento de Patología, mediante la optimización del gestor de colas, la configuración del SISINEN y la orientación sobre el flujo de atención.	DEPARTAMENTO DE PATOLOGÍA	5.1 Aumento del número de cupos disponibles, orientación proporcionada al paciente en el área de Toma de Muestra del Departamento de Patología, con el fin de disminuir los tiempos de espera.	Incremento del número de cupos para citas normales en todos los horarios de atención en consultorio externo.  Incremento de citas adicionales para los Departamentos de Radiodiagnóstico, Radioterapia, Cardiología, Cirugía Ambulatoria y Consultorios Externos.	X	X	X	X	X	X	X	X	Unidad Funcional de Patología Clínica-Área de Toma de Muestra.
			Inclusión a la trazabilidad en la plataforma del SISINEN desde la entrega del ticket de cita hasta la distribución de muestras.			X						Unidad Funcional de Patología Clínica - Área de Toma de Muestra, Oficina de Informática.

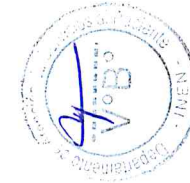




"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROÍCAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

PLAN "CERO COLAS" 2024

			<p>Configuración del SISINEN para que emita alarma para rellamado a paciente que no escuchó la primera llamada para acercarse a la ventanilla o cabina y posterior toma de muestra.</p>		X				<p>Unidad Funcional de Patología Clínica-Área Toma de Muestra, Oficina de Informática.</p>
<p>3.2.2 Disminuir el tiempo de espera de los pacientes oncológicos que acuden para atención ambulatoria en el Departamento de Medicina Nuclear, adecuando el horario de atención del personal administrativo encargado de otorgar</p>	<p>DEPARTAMENTO DE MEDICINA NUCLEAR</p>	<p>5.2 Organización del horario de atención del personal administrativo en el Departamento de Medicina Nuclear, para reducir el tiempo de espera de los pacientes oncológicos.</p>	<p>Elaboración de videos de orientación sobre el flujo de atención del paciente que acude para toma de muestra.</p>		X				<p>Unidad Funcional de Patología Clínica-Área Toma de Muestra, Oficina de Comunicaciones.</p>
			<p>Verificación de las etiqueteras y lectoras de código de barra que ingresaron por reposición al área de Toma de Muestras.</p>		X				<p>Unidad Funcional de Patología Clínica-Área Toma de Muestra.</p>
			<p>Adecuación del horario de atención desde las 7:00 am hasta las 4:00 pm. del personal administrativo que otorga citas y hace seguimiento de los pacientes con cita programada.</p>		X	X	X	X	<p>Departamento de Medicina Nuclear.</p>

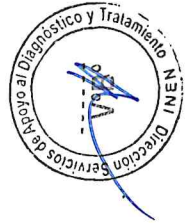


"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

PLAN "CERO COLAS" 2024

citas y hacer seguimiento a los pacientes antes de su atención.			Incremento del número de cupos de citas para consultas y estudios de imágenes.																Departamento de Medicina Nuclear.
3.2.3 Reducir el tiempo de espera de los pacientes nuevos que se atienden en el Departamento de Radioterapia, reprogramando el horario de la UPSS consulta externa y el agendamiento de la TEM de simulación en el Departamento de Radioterapia para reducir el tiempo de espera de los pacientes nuevos	DEPARTAMENTO DE RADIOTERAPIA	5.3 Reprogramación del horario de la UPSS consulta externa y el agendamiento de la TEM de simulación en el Departamento de Radioterapia para reducir el tiempo de espera de los pacientes nuevos	Habilitación en el SISINEN de las citas de los pacientes nuevos a partir de las 8:00 am. y para los continuadores a partir de las 9:00 am.	X															Departamento de Radioterapia, Oficina de Informática.
3.2.4 Disminuir el tiempo de espera de los pacientes que se atienden en la UPSS consulta externa del Departamento de Oncología Médica (módulo 0), mediante el uso de la firma digital.	DEPARTAMENTO DE ONCOLOGÍA MÉDICA/DEPARTAMENTO DE FARMACIA	5.4 Implementación de la firma digital en la UPSS consulta externa del Departamento de Oncología Médica (módulo 0) y en la Farmacia Satelital de Quimioterapia para disminuir el tiempo de	Agendamiento de la fecha y hora del TEM de simulación, a fin que los pacientes nuevos se retiren el mismo día de la consulta externa con dicha información.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Departamento de Radioterapia.
			Implementación de la firma digital de los médicos en la receta, esquema y órdenes de laboratorio, luego de la atención en la consulta externa del Departamento de Oncología Médica (Módulo 0).																Departamento de Oncología Médica, Unidad Funcional Patología Clínica- Área de Toma Muestra, Oficina de Informática.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
 "AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROÍCAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

PLAN "CERO COLAS" 2024

Departamento de Oncología Médica.								X	Gestión ante la Gerencia General, para que todos los token de los médicos del Departamento de Oncología Médica (Módulo 0) estén activos.
Departamento de Oncología Médica, Oficina de Informática.								X	Verificación que todos los esquemas de quimioterapia y los puertos USB estén activos en las computadoras ubicadas en los consultorios externos del Departamento de Oncología Médica (Módulo 0).
Departamento de Farmacia, Oficina de Informática.								X	Habilitación en el sistema de facturación de Farmacia del SISINEN, que se visualice la receta y esquema con firma digital, para la validación y facturación de las mismas.
Departamento de Atención de Servicios al Paciente, Equipo Funcional de Consulta Externa, Oficina de Informática.								X	Habilitación en el SISINEN una ventana para que el personal administrativo de Citas de Quimioterapia del 6to piso del CAAC, visualice el esquema de tratamiento y las órdenes de laboratorio con firma digital, para otorgar citas de laboratorio y cita de control al paciente.



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"  
 "DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

PLAN "CERO COLAS" 2024

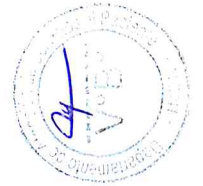
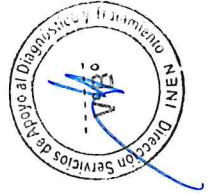
									X						Unidad Funcional de Seguros, Oficina de Informática.
									X						Departamento de Farmacia, Oficina de Informática.
										X					Departamento de Farmacia.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
 "AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

PLAN "CERO COLAS" 2024

<p>3.2.5 Disminuir el tiempo de espera de los pacientes que se atienden en la UPSS consulta externa del Departamento de Oncología Pediátrica, digitalizando el formato (hoja 6) e implementando la entrega de medicamentos a</p>	<p>DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN DE SERVICIOS AL PACIENTE/DEPARTAMENTO DE ONCOLOGÍA PEDIÁTRICA</p>	<p>5.5 Reducción del tiempo de espera de los pacientes del Departamento de Oncología Pediátrica mediante la digitalización del formato hoja 6 .</p>	<p>Realización de mejoras en el SISINEN para que emita alerta y no permita avanzar al médico de la consulta externa si durante la prescripción no consigna la medicación completa que corresponde al esquema indicado al paciente para su quimioterapia y ello se muestre automáticamente en la receta.</p>						<p>Departamento de Oncología Médica, Departamento de Farmacia, Oficina de Informática.</p>
			<p>Digitalización del Formato Hoja 6 en el SISINEN, para que se muestren los resultados de laboratorio de las últimas 5 fechas y puedan ser utilizados por los médicos en la consulta externa de los pacientes continuadores.</p>				<p align="center">X</p>		<p>Departamento de Atención de Servicios al Paciente, Equipo Funcional de Consulta Externa, Oficina de Informática, Departamento de Oncología Pediátrica.</p>



"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"

PLAN "CERO COLAS" 2024

través de SIENMECRO.	del								Implementación en el SISINEN el reporte de resultados del formato de manera digital, para que el Sistema permita imprimir cuando se completen los 5 últimos resultados de laboratorio.	X							Departamento de Atención de Servicios al Paciente, Equipo Funcional de Consulta Externa, Oficina de Informática, Departamento de Oncología Pediátrica.
									Ampliación del servicio de entrega de medicamentos por SIENMECRO a los pacientes SIS de Oncología Pediátrica, que reciben atención por telemonitoreo y éstas terminan en entrega de medicamentos.								Departamento de Atención de Servicios al Paciente, Unidad Funcional de Soporte a Telesalud, Departamento de Oncología Pediátrica.
									5.6 Mejoramiento de la calidad de atención a los pacientes asegurados del SIS que reciben atención por Telemonitoreo en el Departamento de Oncología Pediátrica, mediante la entrega de sus medicamentos a sus domicilios por el SIENMECRO.								Departamento de Atención de Servicios al Paciente, Unidad Funcional de Soporte a Telesalud, Departamento de Oncología Pediátrica.
									Asistencia técnica al Departamento de Oncología Pediátrica, para la remisión de formatos, correcta generación del FUA, entre otros.								Departamento de Atención de Servicios al Paciente, Unidad Funcional de Soporte a Telesalud, Departamento de Oncología Pediátrica.



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
 "AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

PLAN "CERO COLAS" 2024

<p>3.2.6 Reducir el tiempo de espera de los pacientes que se atienden en el Departamento de Radiodiagnóstico, mediante la adecuación de la programación del personal que participa en el otorgamiento de citas y en los exámenes de RM, TEM y Ecografías.</p>	<p>DEPARTAMENTO DE RADIODIAGNÓSTICO</p>	<p>5.7 Mejoramiento de la calidad de servicio en el Departamento de Radiodiagnóstico, mediante la implementación de mejoras en la programación del personal y supervisión de los procedimientos.</p>	<p>Adecuación del horario de atención de 07:00 a 3:30 pm. del personal administrativo que otorga citas para exámenes de Resonancia Magnética (RM), Tomografía Espiral Multicorte (TEM), Ecografía y Rayos X.</p>	<p>Departamento de Radiodiagnóstico</p>
			<p>X</p>	<p>Departamento de Radiodiagnóstico, Oficina de Informática.</p>
			<p>X</p>	<p>Departamento de Radiodiagnóstico</p>
			<p>X</p>	<p>Departamento de Radiodiagnóstico</p>
			<p>X</p>	<p>Departamento de Radiodiagnóstico</p>
			<p>X</p>	<p>Departamento de Radiodiagnóstico</p>



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
 "AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"

PLAN "CERO COLAS" 2024

3.2.7 Conocer el grado de satisfacción y los tiempos de espera de los pacientes/usuarios en los procesos intervenidos al final del periodo 2024.	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional Servicios Oncológicos (DNCC)	5.8. Realización de encuestas para medir el grado de satisfacción y el estudio de medición de los tiempos de espera para conocer la satisfacción de los pacientes oncológicos y los tiempos de espera de los procesos intervenidos en la atención.	Realización de la encuestas o actas de verificación.				X	X	X	X	X	X	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional Servicios Oncológicos.
			Realización de la medición de los tiempos de espera en las áreas intervenidas.				X	X	X	X	X	X	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional Servicios Oncológicos.







PERÚ

Ministerio  
de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



*"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN  
DE LAS HERÓICAS BATALLAS DE JUNÍN Y DE AYACUCHO"*

## PLAN "CERO COLAS" 2024

---

### 9. PRESUPUESTO

El presupuesto para la ejecución del presente plan será financiado de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria.

