

REPÚBLICA DEL PERÚ



**RESOLUCIÓN JEFATURAL**

Lima, 28 de JUNIO de 2024



**VISTOS:**

El Memorando N° 000542-2024-DICON/INEN, de la Dirección de Control del Cáncer; Informe N° 000387-2024-DNCC-DICON/INEN, del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos; Memorando N° 000743-2024-OGPP/INEN, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; Informe N° 000661-2024-OPE-OGPP/INEN, de la Oficina de Planeamiento Estratégico; y, el Informe N° 000905-2024-OAJ/INEN de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Ley N° 28748, se crea como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (en adelante, INEN), con personería jurídica de derecho público interno, 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 (en adelante, ROF) del INEN, estableciéndose su competencia, funciones generales y estructura orgánica del Instituto; así como, las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, a través de la Resolución Ministerial N° 519-2006-MINSA, se aprueba el Documento Técnico "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", cuya finalidad, es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Así también, tiene como objetivo, establecer los principios, normas, metodologías y procesos para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, orientado a obtener resultados para la mejora de la calidad de atención en los servicios de salud;

Que, mediante Memorando N° 000542-2024-DICON/INEN, la Dirección de Control del Cáncer remite el Informe N° 000387-2024-DNCC-DICON/INEN, del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos; que, de conformidad a los literales a), e) y j), artículo 29° del ROF del INEN, solicita la aprobación del "PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD 2024"; el cual, tiene como finalidad, *establecer los lineamientos técnicos administrativos y las estrategias para fortalecer la Gestión de la Calidad en el INEN, incorporando indicadores de calidad y trato humanizado en la atención de los pacientes oncológicos en todos los servicios que brinda el Instituto;*

Que, a través del Memorando N° 000743-2024-OGPP/INEN, la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto; brinda conformidad y traslada el Informe N° 000661-2024-OPE-OGPP/INEN, de la Oficina de Planeamiento Estratégico; la cual, emite opinión técnica favorable para la aprobación del precitado Plan; dado que, cumple con lo establecido en la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la elaboración, aprobación, seguimiento y evaluación de planes de trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas", aprobada por Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN;





Que, el "PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD 2024", ha sido formulado y revisado por los órganos y unidades competentes; a fin de dar cumplimiento al primer Criterio de Programación de Actividades Institutos (IPRESS III-2) 2024, para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad en Salud, según el Ministerio de Salud;



Que, mediante documentos de vistos, la Oficina de Asesoría Jurídica, encuentra viable lo requerido; por consiguiente, cumple con formular y visar la presente Resolución Jefatural;

Contando con el visto bueno de la Sub Jefatura Institucional; Gerencia General; Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, Oficina de Planeamiento Estratégico; Dirección de Control del Cáncer; Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos; y, la Oficina de Asesoría Jurídica; con las facultades conferidas en el ROF del INEN; y, de conformidad con la Resolución Suprema N° 016-2022-SA;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar el "PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD 2024" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas - INEN; la misma que, como 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 PUBLÍQUESE.**

  
MG. FRANCISCO E.M. BERROSPI ESPINO  
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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

# PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD 2024

## DIRECCIÓN DE CONTROL DEL CÁNCER

### DEPARTAMENTO DE NORMATIVIDAD, CALIDAD Y CONTROL NACIONAL DE SERVICIOS ONCOLÓGICOS



LIMA, PERÚ

2024



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



**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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**Jefatura Institucional**

Mg. Francisco Berrospi Espinoza

**Sub Jefe Institucional**

M.C. Adela Heredia Zelaya

**Director General de la Dirección de Control del Cáncer**

MC. Gustavo Javier Sarria Bardales

**Director Ejecutivo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios  
Oncológicos**

MC. Alexis Holguín Ruiz

**Autores:**

**Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de los Servicios Oncológicos**

EEO. Mg. Nathaly Cuellar Rentería.

Lic. Fanny Angela Aguilar Paredes

EEO. Mg. Gladys Mauricio Colqui

MC. Mg. Quetti Siaden Tuanama

MC. María del Carmen Mauricio Alor

Abog. Martha Liz Díaz Miranda



**Revisión y Aprobación:**

**Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de los Servicios Oncológicos**

M.C. Alexis Holguín Ruiz

**Oficina de Planeamiento Estratégico**

Mg. Marco Cuadros Talattino – Equipo Técnico de la Unidad Funcional de Planeamiento



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima – Perú



**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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN.....	4
II. FINALIDAD.....	7
III. JUSTIFICACIÓN.....	7
IV. OBJETIVOS.....	7
V. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	8
VI. BASE LEGAL.....	8
VII. CONTENIDO .....	11
VIII. PRESUPUESTO.....	24
IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	25
X. RESPONSABILIDADES .....	36
XI. ANEXOS.....	37
ANEXO N°1: INDICADORES DE CALIDAD .....	37
ANEXO N°2: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD – MINSA .....	48
ANEXO N°3: POLÍTICAS NACIONALES DE LA ATENCIÓN DE SALUD .....	49
XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	52



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima – Perú



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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

## PLAN DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD 2024

### I. INTRODUCCIÓN

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Calidad en salud es "el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" (OMS,1991).

La definición más aceptada es la Avedis Donabedian, mencionando que; "La Calidad de la Atención médica consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada logre el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario", entendiéndose la referencia de atención médica como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios de los servicios de salud (MINSÁ, 2006).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha establecido conceptos relacionados a la calidad, afirmando que la atención en salud debe ser efectiva, eficiente, accesible, aceptable, centrado en el paciente, equitativa y segura. Así mismo, menciona que el acceso a los servicios de salud, los esfuerzos para lograr una cobertura universal de salud, la equidad, y la seguridad del paciente sustentan la búsqueda de la calidad de atención, siendo una atención segura la medida de éxito de una institución (OMS, 2018).

Es así que, la calidad en la prestación de los servicios de salud es sin duda una preocupación medular en la gestión de todo el sector salud y del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), no solo por la aspiración a la mejora de las capacidades institucionales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación insoslayable. Lograr prestaciones de calidad es uno de los mayores desafíos actuales en nuestra institución, motivo por el cual ha incorporado a la provisión de prestaciones que aseguren la satisfacción del usuario.





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Por esta razón el Departamento de Normatividad, Calidad y Control de Servicios Oncológicos se ha propuesto el fortalecimiento de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud en cada una de las Direcciones, Departamentos y Servicios del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN).

La implementación y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad como política de mejora continua de la calidad de la organización constituye la base de una de las líneas estratégicas del Instituto para los próximos años, acciones de gestión de calidad que se han venido desarrollando, y no se pueden desarrollar de forma independiente, sino que se debe integrar a la gestión organizacional con objetivos claros, asignación de recursos, responsables y seguimiento de los resultados mediante indicadores.

Los objetivos del presente Plan se alinean con el logro del Objetivo Estratégico Institucional 01 del Plan Estratégico Institucional 2024-2030 aprobado mediante Resolución Jefatural N°055-2024-J/INEN, asimismo mediante Resolución Jefatural N°148-2023-J/INEN fue aprobado el Plan de Gestión de Calidad 2023 INEN, considerando en las actividades: Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía en centros quirúrgicos del instituto obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 98%, Implementación de mecanismos para el Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos en Salud en el instituto obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 100% , Implementación de la Auditoría de la Calidad de Atención en Salud en el instituto obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 100%, Implementación de proyectos y/o acciones de mejora según normativa vigente obtenido un porcentaje de cumplimiento del 100%, Implementación del proceso de higiene de manos en el instituto obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 89%, Implementación de las rondas de seguridad del paciente en el instituto obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 100%, Ejecución del proceso de Autoevaluación del Proceso de Acreditación del INEN obteniendo un porcentaje de avance del 80%, Medición de la satisfacción del usuario externo en consulta externa/ hospitalización/ emergencia obteniendo un porcentaje promedio de satisfacción del 51%.

Cabe señalar que se realizó la evaluación del mencionado plan mediante Informe N°94-2024-DNCC-DICON/INEN el cual fue remitido a la Dirección General de la Dirección de

5



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Control del Cáncer teniendo un porcentaje global de cumplimiento del 94.74% según los criterios de programación del MINSa, siendo necesario de continuar con el desarrollo de las actividades de la Implementación del Sistema de Gestión de Calidad en cada uno de los órganos y/o unidades orgánicas del INEN, orientados para mejorar continuamente la calidad de los servicios, recursos y tecnología, mediante el desarrollo de una cultura de calidad que responda a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Actualmente, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad en Salud, tenemos como reto fortalecer la calidad en la prestación de los servicios brindados, definiendo estrategias para su adecuado funcionamiento y estableciendo mecanismos que recojan las necesidades, requerimientos y expectativas de los usuarios, permitiendo la retroalimentación y mejora continua de nuestra institución.

Las acciones de la gestión de calidad no se pueden desarrollar de forma independiente, sino que se debe integrar a la gestión organizacional como es el Plan Estratégico Institucional (PEI) con objetivos claros, asignación de recursos, responsables y seguimiento de los resultados mediante indicadores.

Teniendo conocimiento de lo mencionado y en cumplimiento del Reglamento de Organización y Funciones del INEN, el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, considera importante la ejecución del presente plan para fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud dentro de la institución y garantizar la provisión de prestaciones que aseguren la satisfacción del usuario, así como también impulsar una cultura de seguridad en la atención centrado en el paciente dentro del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

El presente Plan de Gestión de la Calidad en Salud del año 2024 es un instrumento para direccionar los procesos, programar actividades, alcanzar objetivos y metas concretas, en el marco de la acreditación, auditoría, atención al usuario, mejora continua, seguridad del paciente e información de la calidad, según el Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, aprobado con RM N° 519-2006/MINSA.

El documento es abierto para su aplicación y perfeccionamiento continuo, en la medida que se logren los objetivos establecidos; se reformularan el desarrollo de la implementación del Plan.



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

## II. FINALIDAD

Establecer los lineamientos técnicos administrativos y las estrategias para fortalecer la Gestión de la Calidad en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, incorporando indicadores de calidad y trato humanizado en la atención de los pacientes oncológicos en todos los servicios que brinda el Instituto.

## III. JUSTIFICACIÓN

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas tiene en el PEI 2024-2030 ampliado como primer Objetivo Estratégico; OEI 01 Optimizar la atención oncológica especializada a los pacientes en el INEN, en este contexto el Plan de gestión de la calidad en salud considera las actividades que permitan alcanzar dicho objetivo estratégico, con lo cual se estaría brindando una atención segura y oportuna a los pacientes oncológicos.

## IV. OBJETIVOS

Basados en los Criterios de Programación del Sistema de Gestión de Calidad 2024, remitidos por el Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud – Unidad Funcional de Gestión de Calidad en Salud del MINSA se plantean los siguientes objetivos:

### 4.1 Objetivo General:

Mejorar la calidad de la atención en salud y la satisfacción del paciente que acude al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

### 4.2 Objetivos Específicos (OE):

- OE.1 Fortalecer la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN
- OE.2 Impulsar el desarrollo de Proyectos y/o acciones de Mejora Continua.
- OE.3 Realizar la Autoevaluación del Proceso de Acreditación del INEN.
- OE.4 Mejorar la información para la Calidad de Atención en Salud.
- OE.5 Impulsar los mecanismos de escucha al usuario.
- OE.6 Monitorear el Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2024.

7



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima – Perú





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

## V. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente plan se aplicará en todas las Direcciones generales, Direcciones Ejecutivas Departamentos, Unidades orgánicas y Órganos de asistencia directa o indirecta al usuario del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

## VI. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Ley N°27815, Ley del Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de Los Servicios de Salud.
- Ley N° 30545, Ley que deroga el Decreto Legislativo N° 1305 y restituye al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas la condición de Organismo Público Ejecutor.
- Ley N° 31870, Ley que modifica la Ley N°31336, Ley Nacional del Cáncer.
- Decreto Supremo N°001-2007-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Decreto Supremo N°002-2019-SA, que aprueba el Reglamento para la Gestión de Reclamos y Denuncias de los Usuarios de las Instituciones Administrativas de Fondos de Aseguramiento en Salud-IAFAS, Instituciones prestadoras de Servicios de Salud-UGIPRESS, públicas, privadas o mixtas.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP, que aprueba la "Norma Técnica de Implementación de la Gestión por procesos en las entidades de la Administración Pública".
- Resolución Ministerial N° 1263-2004/MINSA, que aprueba la Directiva 047-2004-MINSA/DGSP-V.01 "Lineamientos para la Organización y funcionamiento de la estructura de la calidad en los hospitales"
- Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N°596-2007/MINSA, que aprueba el "Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud".





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

- Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, que aprueba "Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo".
- Resolución Ministerial N° 270-2009/MINSA, que aprueba la Guía Técnica del Evaluador para la Acreditación de establecimientos de salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, se aprueba el Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud.
- Resolución Ministerial N° 308-2010/MINSA, se aprobó la "Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía".
- Resolución Ministerial N° 1021-2010/MINSA, se aprueba la "Guía Técnica de Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía"
- Resolución Ministerial N° 027-2011/MINSA, que aprueba Lineamientos para la Organización de Institutos Especializados.
- Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA, que aprueba la "Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del usuario externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo"
- Resolución Ministerial N°095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para elaboración de Proyectos de Mejora y aplicación de técnicas y herramientas para la Gestión de Calidad.
- Resolución Ministerial N° 491-2012/MINSA, que aprueba el Listado de Estándares de Acreditación para Establecimientos de Salud con categoría III-2.
- Resolución Ministerial N° 692-2012/MINSA, Declaran la cuarta semana del mes de setiembre de cada año como la "Semana de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 168-2015/MINSA, se aprueba el Documento Técnico: Lineamientos para la Vigilancia, Prevención y Control de las Infecciones asociadas a la atención de salud.
- Resolución Ministerial N° 255-2016/MINSA, se aprueba la Guía Técnica para la Implementación del Proceso de Higiene de Manos en los establecimientos de salud.
- Resolución Ministerial N° 502-2016/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N°029-MINSA/DIGEPRES.V.02 "Norma Técnica de Salud de Auditoría de la calidad de la Atención en Salud".





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

- Resolución Ministerial N°214-2018/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N°139-MINSA/2018/DGAIN: "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica".
- Resolución Ministerial N° 1295-2018/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N°144-MINSA/2018/DIGESA: "Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud, Servicios Médicos de Apoyo y Centros de Investigación".
- Resolución Ministerial N°163-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Sanitaria N°92-MINSA/2020/DGAIN: "Directiva Sanitaria de Rondas de Seguridad del Paciente para la gestión del riesgo en la atención de salud".
- Resolución Ministerial N°090-2022-MINSA Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, "Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud", que como Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial.
- Resolución Secretarial N° 063-2020-MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 288-MINSA Lineamientos para la Implementación de la Gestión por Procesos en Salud.
- Resolución Ministerial N° 090-2022/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N° 326-MINSA/OGPPM-2022, Directiva Administrativa para la Formulación, Seguimiento y Evaluación de los Planes Específicos en el Ministerio de Salud".
- Resolución Jefatural N°631-2016-IGSS, que aprueba la Directiva Sanitaria N°005-IGSS/V.1: Sistema de Registro y Notificación de incidentes, eventos adversos y eventos centinelas.
- Resolución Jefatural N° 764-2016/IGSS, que aprueba la Directiva Sanitaria N° 009-IGSS/V.1: Análisis de los Eventos Centinelas en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –UGIPRESS del Instituto de Gestión de Servicios de Salud – IGSS".
- Resolución Jefatural N° 097-2020-J/INEN, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-2020-INEN/OGPP-OPE "Lineamientos para la Elaboración, Aprobación, Seguimiento y Evaluación de Planes de Trabajo en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Resolución Jefatural N° 011-2022 aprueba conformación del Comité de Auditoría Médica.





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

- Resolución Jefatural N° 024-2022-J-INEN, aprobar el documento denominado "Plan de trabajo para el fortalecimiento. del proceso de higiene de manos en el INEN 2022-2024"
- Resolución Jefatural N° 054-2022-J/INEN aprueba conformación del Comité de Auditoría en Salud.
- Resolución Jefatural N° 102-2022-J-INEN - Reconforman a los integrantes del Equipo Conductor para el Fortalecimiento en la Aplicación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN.
- Resolución Jefatural N°103-2022-J/INEN, que aprueba la reconformación de los integrantes del "Comité Técnico de Seguridad del Paciente del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN".
- Resolución Jefatural N°359-2023-J/INEN, conformación del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente Oncológico del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, para el periodo del 2024.
- Resolución Jefatural N° 158-2023-J-INEN - Aprueban el "Plan de Trabajo para el Fortalecimiento de la Aplicación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía (LVSC) en el INEN 2023-2024" del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.



## VII. CONTENIDO

### 7.1 ASPECTOS GENERALES

#### 7.1.1 Definiciones Operacionales:

**Acreditación:** Proceso de evaluación externa, periódico, basado en la comparación del desempeño del prestador de salud con una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, formulados y conocidos por los actores de la atención de la salud, y que está orientado a promover acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y el desarrollo armónico de las unidades productoras de servicios de un establecimiento de salud o servicio médico de apoyo.

**Auditoría de la calidad de la atención en salud:** Es el procedimiento sistemático y continuo de evaluación del cumplimiento, por los profesionales de salud, de estándares y requisitos de calidad de los procesos de atención en salud a los usuarios de manera individual, y que tiene como finalidad fundamental la búsqueda de la

11



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima – Perú



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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

mejora continua de las atenciones. La Auditoría de la Calidad de la Atención en Salud, en ninguna modalidad o tipo, tiene motivaciones o fines punitivos.

**Calidad de la atención:** Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.

**Cultura de Seguridad:** Es el patrón integrado de comportamiento individual y de la organización, que busca continuamente reducir al mínimo el daño que podría sufrir el paciente como consecuencia de los procesos de atención en salud

**Gestión de la calidad:** Es el componente de la gestión institucional que determina y aplica la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades en el marco del sistema de gestión de la calidad y se llevan a cabo mediante planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

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

**Evento Adverso:** Daño, lesión o un resultado inesperado e indeseado en la salud del paciente, como consecuencia de problemas en la práctica, productos, procedimientos más que por la enfermedad subyacente del paciente.

**Evento Centinela:** Es aquel evento adverso que produce la muerte o daño físico o psicológico severo de carácter permanente, que no estaba presente anteriormente y que requiere tratamiento permanente o cambio en el estilo de vida cuya ocurrencia debe representar una señal de alarma para el sistema de vigilancia de calidad de la atención en salud. No todo evento adverso es un evento centinela.

**Higiene de manos:** Término genérico que se refiere a cualquier medida adoptada para la limpieza de manos.

**Incidente:** Suceso susceptible de provocar daño o complicaciones en otras circunstancias o que pudiera favorecer la aparición de un evento adverso.





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**Instrumentos de calidad:** Mecanismos tangibles utilizados para alcanzar el propósito del Sistema de Gestión de Calidad (Encuestas de satisfacción del usuario interno y externo, Formatos para la Autoevaluación, Matriz para el Análisis de los Resultados de Autoevaluación, Matriz para la Elaboración de Proyectos de Mejora Continua de la Calidad).

**Mejoramiento continuo de la calidad:** Es una metodología que implica el desarrollo de un proceso permanente y gradual en toda la organización, a partir de los instrumentos de garantía de la calidad, con el fin de cerrar las brechas existentes, alcanzar niveles de mayor competitividad y encaminarse a constituir una organización de excelencia.

**Rondas de Seguridad del Paciente:** Herramienta de calidad que permite evaluar la ejecución de las buenas prácticas de la atención en salud, recomendada para fortalecer la cultura de seguridad del paciente, consiste en una visita programada a un servicio seleccionado al azar en una determinada IPRESS, para identificar prácticas inseguras durante la atención de salud y establecer contacto directo con el paciente, familia y personal de salud, siempre con actitud educativa y no punitiva.

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

**Seguridad del paciente:** Es un conjunto de actividades organizadas que permiten establecer procesos, sistemas de valores, procedimientos, comportamientos, tecnologías y entornos de atención con los que se reduce los riesgos de forma constante y sostenible, prevenir la aparición de daños evitables y reducir la probabilidad de causarlos y mitigar sus efectos cuando se produce

**Sistema de gestión de la calidad en salud:** Es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a los establecimientos de salud del Sector y a sus dependencias públicas y privadas a nivel nacional, regional y local, en lo relativo a la calidad de atención y de la gestión.





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**Sistema de Notificación de Eventos Adversos:** Es un sistema de reporte que permite la identificación de eventos adversos e incidentes que ocurren durante la atención de salud a fin de realizar un análisis a profundidad de los factores que contribuyen a la presentación del evento o incidente.

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

### 7.1.2 Dimensiones de la calidad:

Se proponen tres (03) dimensiones:

- **Dimensión técnico-científica**, referida a los aspectos científicos-técnicos de la atención, cuyas características básicas son:
  - *Efectividad*, referida al logro de cambios positivos (efectos) en el estado de salud del paciente que acude a nuestra institución.
  - *Eficacia*, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas.
  - *Eficiencia*, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados.
  - *Continuidad*, prestación interrumpida del servicio, sin paralizaciones o repeticiones innecesarias.
  - *Seguridad*, la forma en que se prestan los servicios de salud determinada por la estructura y los procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud del usuario externo.
  - *Integralidad*, que el usuario reciba las atenciones de salud que su caso requiere y que se exprese en un interés por la condición de salud del acompañante.
- **Dimensión humana**, referida al aspecto interpersonal de la atención, y que a su vez tiene las siguientes características:
  - Respeto a los derechos, a la cultura y a las características individuales de la persona (usuario externo).





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

- Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario o por quien es responsable de él o ella.
- Interés manifiesto en la persona, en sus percepciones, necesidades y demandas; lo que es asimismo válido para el usuario interno.
- Amabilidad, trato cordial, cálido y empático en la atención.
- **Dimensión del entorno**, referida a las facilidades que nuestra institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles:
  - Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio.



### 7.1.3 Principios del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud:

- **Enfoque a usuario:** nuestra institución depende de los usuarios, por lo tanto, debemos entender sus necesidades presentes y futuras, satisfacer sus demandas y esforzarnos por exceder sus expectativas.
- **Liderazgo:** el cumplimiento de los objetivos de la calidad, requiere que la alta dirección conduzca a la mejora continua de nuestra institución.
- **Participación del personal:** el personal que labora en nuestra institución, en todos los niveles, es la esencia de la organización, ya que mediante su compromiso posibilita el uso de sus habilidades y conocimientos en beneficio de la calidad.
- **Enfoque Basado en Procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- **Enfoque sistémico para la gestión:** comprende identificar, comprender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuyendo a la eficacia y eficiencia.
- **Mejora Continua de la Calidad:** la mejora continua del desempeño de la organización debe generar una necesidad permanente de elevar los estándares de calidad técnicos, humanos y administrativos.





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

- **Toma de decisiones basadas en evidencias:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de datos y la información (medición de la satisfacción del usuario y tiempos de espera).

#### 7.1.4 Componentes del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud

El Sistema de Gestión de la Calidad en Salud, se estructura en función de cuatro componentes:

- **Planificación para la calidad,** permite definir los objetivos y las políticas generales de calidad en nuestra institución, a partir de los cuales se articularán los esfuerzos posteriores de compromiso y participación en el proceso y desarrollo de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- **Organización para la calidad,** es el diseño organizacional (equipos de trabajo, comités) que permite llevar a cabo las funciones de calidad en nuestra institución. La institucionalización de la calidad se logrará y se mantendrá cuando se convierta en una actividad continua en el INEN.
- **Garantía y mejora de la calidad,** conjunto de acciones que se llevan a cabo para regular y evaluar el desempeño de un servicio brindado en forma continua y cíclica, de tal manera que la atención prestada sea más efectiva, eficaz y segura posible orientada en la satisfacción del usuario. Implica asegurar que se genere, mantenga y mejore la calidad en los servicios brindados por nuestra institución.
- **Información para la calidad,** conjunto de estrategias, metodologías, instrumentos y procedimientos que permitan contar con evidencias de manera permanente y organizada de la calidad de atención y niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos.





PERÚ

Ministerio de Salud

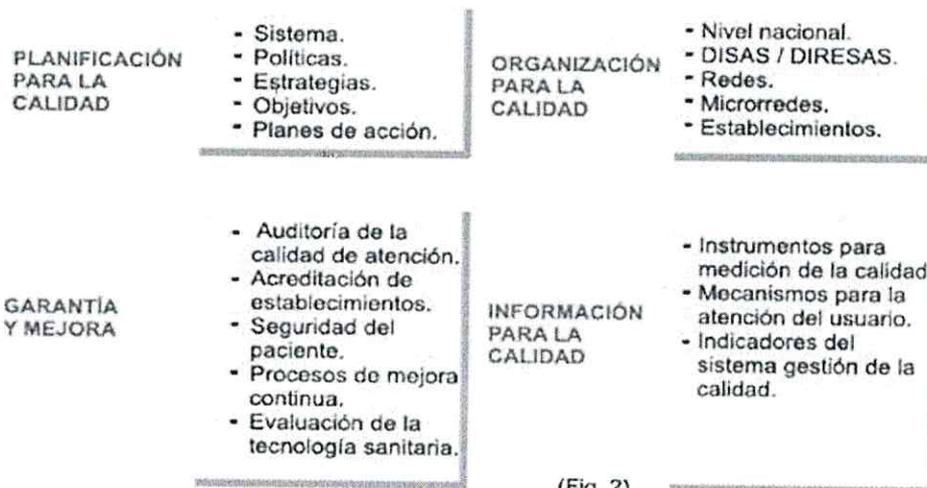
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Figura N°01.

COMPONENTES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD



(Fig. 2)

Fuente: Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. RM N° 519-2006/MINSA.





PERÚ

Ministerio de Salud

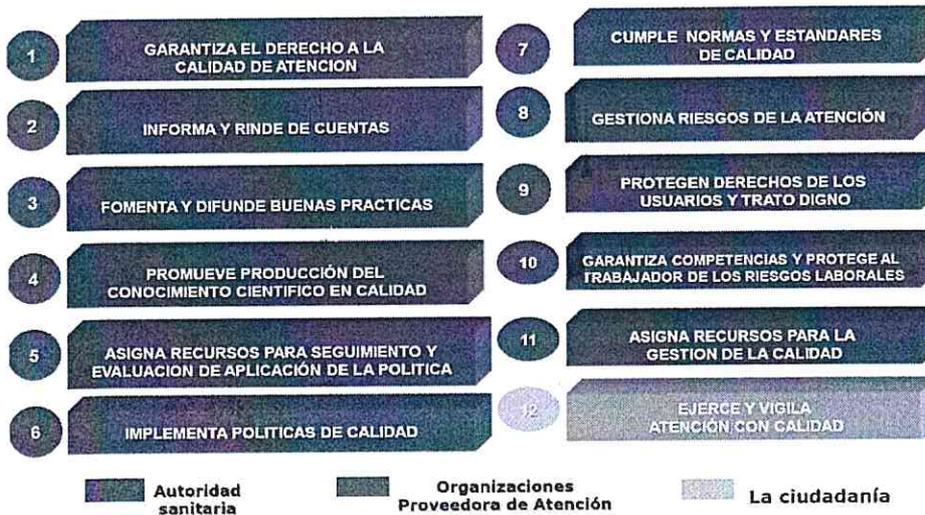
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Figura N°02.

### POLITICA NACIONAL DE CALIDAD



Fuente: Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. RM N° 519-2006/MINSA.





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

## ACTIVIDADES

Las actividades y tareas programadas para el presente año, de acuerdo al Objetivo General y Objetivos Específicos son:

**Objetivo General:** Mejorar la calidad de la atención en salud y la satisfacción del paciente que acude al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.

### OE.1: Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN

#### Actividades:

- ✓ Desarrollo de los Planes de Trabajo del comité
  - Elaboración del Plan de Seguridad del Paciente 2024.
  - Aprobación del Plan de Actividades por el Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2024.
- ✓ Fortalecimiento de la cultura de Higiene de manos
  - Actualización del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.
  - Elaboración y aprobación del Plan de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN 2025 - 2027.
  - Realización del seguimiento de cumplimiento de actividades dispuestas en el Plan de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN 2022 -2024, aprobado con Resolución Jefatural N°24-2022-J/INEN.
  - Ejecución de la evaluación de la Técnica de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.
  - Ejecución de la Evaluación del Cumplimiento de los 05 Momentos de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el 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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

- ✓ Fortalecimiento de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía
- Monitorización del fortalecimiento de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía INEN.
- Actualización de los Coordinadores de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía para el año 2024.
- Aplicación de la Encuesta de la Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.
- Implementación de acciones y/o proyectos de mejora desarrollados en base a los resultados de la encuesta semestral de evaluación de la implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.
- Capacitación para fortalecer la implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.
- ✓ Implementación de mecanismos para el Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y Eventos adversos en salud
- Elaboración de informes sobre el registro, notificación y análisis sobre la ocurrencia del incidente, evento adverso y/o evento centinela en salud por trimestre.
- Monitorización, seguimiento y evaluación de los Incidente, Evento Adverso y/o Evento Centinela en Salud notificados por trimestre.
- Capacitación sobre el "Registro y Notificación de Incidente, Evento Adverso y Evento Centinela en Salud".
- Implementación de acciones y/o proyectos de mejora desarrollados en base a los resultados obtenidos de la identificación de los servicios donde son más frecuentes los incidentes y eventos adversos.
- Aprobación de la Directiva Sanitaria Institucional para el sistema de registro, notificación, análisis de incidentes, eventos adversos y evento centinela en el 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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

- ✓ Implementación de las Rondas de Seguridad del Paciente para la gestión del riesgo en la atención de salud
- Socialización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente con el Ministerio de Salud, aprobado mediante Resolución Jefatural.
- Aprobación del cronograma anual de Rondas de Seguridad del Paciente, en coordinación con el Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente y socializarlo con el Ministerio de Salud.
- Realización de convocatorias mensuales para la ejecución de las Rondas de Seguridad del Paciente de acuerdo con cronograma aprobado.
- Priorización de riesgos y elaboración del plan de acción por cada Ronda de Seguridad del Paciente ejecutada.
- Monitorización del Plan de Acción de las Rondas de Seguridad del paciente.
- Actualización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente para el año del 2025.
- Elaboración del informe de implementación de las Rondas de Seguridad del Paciente con el Ministerio de Salud por trimestre.



## OE.2: Impulsar el desarrollo de Proyectos y/o acciones de Mejora Continua

### Actividades:

- ✓ Fortalecimiento de las competencias mediante capacitación en proyectos y/o acciones de mejora en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN.
- ✓ Realización del consolidado de los proyectos y/o acciones de mejora de calidad, reportado por las diferentes Direcciones/Departamentos/Servicios.
- ✓ Elaboración del informe sobre proyectos y/o acciones de mejora relacionados a su problemática sanitaria en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN por semestre.

## OE.3: Realizar la Autoevaluación del Proceso de Acreditación del INEN

- ✓ Actualización de la conformación del Equipo de Acreditación del INEN.

21



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.sld.pe](http://www.inen.sld.pe)  
Lima - Perú



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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

- ✓ Actualización de la conformación del Equipo de Evaluadores Internos del INEN 2024.
- ✓ Realización de reuniones técnicas y de coordinación con el Equipo de Acreditación del INEN.
- ✓ Realización de reuniones de coordinación con los evaluadores Internos de la Fase de Autoevaluación del Proceso de Acreditación Nacional del INEN.
- ✓ Capacitación de los evaluadores internos para el proceso de Acreditación.
- ✓ Monitorización de la elaboración y aprobación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación del INEN
- ✓ Elaboración del informe sobre la comunicación al MINSA del Inicio de la Fase de Autoevaluación del INEN
- ✓ Realización del seguimiento de la ejecución de la Autoevaluación.
- ✓ Evaluación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación del INEN.
- ✓ Elaboración del Informe Técnico de Autoevaluación con reporte semaforzado emitido por aplicativo.
- ✓ Socialización del Informe Final de la Fase de Autoevaluación del INEN.



**OE. 4: Mejorar la información para la Calidad de atención en Salud**

- ✓ Realización de la gestión del estudio de la medición del Tiempos de Espera en los servicios de Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio (Toma de muestra), Radiodiagnóstico y Farmacia.
- ✓ Realización de la gestión del estudio de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo (Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia).
- ✓ Elaboración del reporte del indicador de reclamos atendidos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) trimestralmente.

**OE.5: Impulsar los mecanismos de escucha al usuario**

- ✓ Elaboración del Plan de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)
- ✓ Realización de la gestión de las Intervenciones de Buenos Oficios en Salud, Libro de Reclamaciones en Salud y buzón de sugerencias del 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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

- ✓ Elaboración del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de atención al Usuario En salud a fin de reducir los reclamos.
- ✓ Monitorización del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de atención al Usuario En salud a fin de reducir los reclamos.
- ✓ Fiscalización posterior de los procedimientos previos en el TUPA del INEN.

**OE.6: Monitorear el Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2024.**

- ✓ Reconfirmación del Comité de Auditoría Médica del INEN aprobado mediante Resolución Jefatural.
- ✓ Reconfirmación del Comité de Auditoría en Salud del INEN aprobado mediante Resolución Jefatural.
- ✓ Reuniones de coordinación y asistencia técnica para la formulación y elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2024 con el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud, conforme a las prioridades institucionales y a sus necesidades.
- ✓ Realización de asistencias técnicas al Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud para la ejecución del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2024.
- ✓ Monitorización de la elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2024, evaluando el cumplimiento del mismo.
- ✓ Monitorización de la aprobación del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2024.
- ✓ Supervisión del Cumplimiento del desarrollo de Auditorías realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud del INEN.
- ✓ Seguimiento de las recomendaciones de las auditorías programadas y no programadas, según Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2024, realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud.





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

### VIII. PRESUPUESTO

Los recursos presupuestales que se requieran para la ejecución del presente plan serán con cargo a la disponibilidad presupuestal del Departamento de Normatividad Calidad y Control de los Servicios Oncológicos de la Dirección de General de Control del Cáncer del INEN.





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



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

### IX. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE		
		2024														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC			
<b>OBJETIVO GENERAL: MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUE ACUDE AL INEN</b>																
<b>OE.1: FORTALECER LA CULTURA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE ONCOLÓGICO EN EL INEN</b>																
<b>Desarrollo de los Planes de Trabajo del Comité</b>																
- Elaboración del Plan de Seguridad del Paciente 2024	Plan elaborado					X										Jefatura Institucional, DNCC, Comité Técnico de Seguridad del Paciente (CTSP)
- Aprobación del Plan de Actividades por el Día Mundial de la Seguridad del Paciente 2024.	Informe										X					DNCC, CTSP
<b>Fortalecimiento de la cultura de la higiene de manos</b>																
- Actualización del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.	RJ									X						JEFATURA INSTITUCIONAL
- Elaboración y aprobación del Plan de Trabajo para el Fortalecimiento	RJ													X		JEFATURA INSTITUCIONAL





PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



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

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

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2024												RESPONSABLE			
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC				
- del Proceso de Higiene de Manos en el INEN 2025 - 2027																	Equipo de trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN, DNCC
- Seguimiento de cumplimiento de actividades dispuestas en el Plan de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN 2022-2024.	Informe							X									Equipo de trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN, DNCC
- Ejecución de la evaluación de la Técnica de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.	Informe	X			X			X				X					Equipo de trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN, DNCC
- Ejecución de la evaluación del cumplimiento de los 05 Momentos de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.	Informe	X			X			X				X					Equipo de trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN, DNCC





PERU

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



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

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



ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE		
		2024														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC			
Fortalecimiento de la lista de verificación de la seguridad de la cirugía																
- Monitorización del fortalecimiento de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía INEN.	Informe	X								X						Equipo Conductor para el fortalecimiento en la aplicación de la lista de Verificación de Seguridad de la Cirugía del INEN, DNCC
- Actualizar a los Coordinadores de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía para el año 2024.	RJ									X						Jefatura Institucional DNCC
- Aplicación de la Encuesta de la Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía	Informe	X								X						Equipo Conductor para el fortalecimiento en la aplicación de la lista de Verificación de Seguridad de la Cirugía del INEN, DNCC
- Implementación de acciones y/o proyectos de mejora desarrollados en base a los resultados de la encuesta semestral de evaluación de la implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.	Informe									X						Equipo Conductor para el fortalecimiento en la aplicación de la lista de Verificación de Seguridad de la Cirugía del INEN, 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 CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2024												RESPONSABLE	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
- Capacitación para fortalecer la implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía.	Informe				X							X			Equipo Conductor para el fortalecimiento en la aplicación de la lista de Verificación de Seguridad de la Cirugía del INEN, DNCC
<b>Implementación de mecanismos para el registro, notificación y análisis de la ocurrencia de incidentes y eventos adversos en salud</b>															
- Elaboración de informes sobre el registro, notificación y análisis sobre la ocurrencia del incidente, evento adverso y/o evento centinela en salud por trimestre.	Informe	X			X					X		X		DNCC	
- Monitorización, seguimiento y evaluación de los Incidente, Evento Adverso y/o Evento Centinela en Salud notificados por trimestre.	Informe	X			X					X		X		DNCC	
- Capacitación sobre el "Registro y Notificación de Evento Adverso y Evento Centinela en Salud"	Informe									X			X	CTSP, DNCC	
- Implementación de acciones y/o proyectos de mejora desarrollados en base a los resultados obtenidos	Informe	X								X				DNCC	



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
www.inen.sld.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



INEN

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

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



ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE				
		2024																
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC					
- de la identificación de los servicios donde son más frecuentes los incidentes y eventos adversos.																		
- Aprobación de la Directiva Sanitaria Institucional para el sistema de registro, notificación, análisis de incidentes, eventos adversos y evento centinela en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.	RJ												X				X	JEFATURA INSTITUCIONAL DNCC
<b>Implementación de las rondas de seguridad del paciente para la gestión del riesgo en la atención de salud</b>																		
- Socialización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente con el Ministerio de Salud, aprobado mediante Resolución Jefatural.	Informe	X																Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC
- Aprobación del cronograma anual de Rondas de Seguridad del Paciente, para el año 2025, en coordinación con el Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente y socializarlo con el Ministerio de Salud.	RJ																X	Jefatura Institucional DNCC
- Realización de convocatorias	Correo/	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Equipo de Rondas de Seguridad del



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



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

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

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2024												RESPONSABLE		
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC			
mensuales para la ejecución de las Rondas de Seguridad del Paciente de acuerdo con cronograma aprobado.	Informe															Paciente, DNCC
- Priorización de riesgos y elaboración del plan de acción por cada Ronda de Seguridad del paciente ejecutada.	Informe	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC
- Monitorización del Plan de Acción de las Rondas de Seguridad del paciente.	Informe				X			X			X			X	Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC	
- Actualización del Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente para el año 2025.	RJ													X	Jefatura Institucional DNCC	
- Elaboración del informe de implementación de las Rondas de Seguridad el Paciente	Informe	X			X			X			X			X	Equipo de Rondas de Seguridad del Paciente, DNCC	





PERU

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DEL BICENTENARIO. DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"



ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE		
		2024														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC			
Fortalecimiento de las competencias mediante capacitación en proyectos y/o acciones de mejora en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN	Informe													X		DNCC
Realización del consolidado de los proyectos y/o acciones de mejora de calidad, reportado por las diferentes Direcciones/Departamentos/Servicios.	Informe	X						X								Direcciones Generales y Ejecutivas, DNCC
Elaboración del Informe sobre proyectos y/o acciones de mejora relacionados a su problemática sanitaria en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN por semestre	Informe	X						X								DNCC
<b>OE.3 REALIZAR LA AUTOEVALUACIÓN DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN DEL INEN</b>																
Actualización de la conformación del Equipo de Acreditación del INEN (R.J).	Informe				X											DNCC, Equipo de Acreditación del INEN
Actualización de la conformación del Equipo de Evaluadores Internos del INEN 2024 (R.J).	Informe				X											DNCC, Equipo de Acreditación del INEN
Realización de reuniones técnicas y de coordinación con el Equipo de Acreditación del INEN.	Actas y/o Informe				X			X				X				DNCC, Equipo de Acreditación del INEN
Realización de reuniones de coordinación con los evaluadores internos de la Fase de Autoevaluación del Proceso de Acreditación Nacional del INEN.	Actas y/o Informe				X			X				X				DNCC, Equipo de Acreditación del 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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2024												RESPONSABLE			
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC				
Capacitación de los evaluadores internos para el proceso de Acreditación.	Informe						X										DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación
Monitorización de la elaboración y aprobación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación del INEN.	RJ							X									Jefatura Institucional
Elaboración del informe sobre la comunicación al MINSA del Inicio de la Fase de Autoevaluación del INEN	Informe											X					DNCC, Equipo de Acreditación del INEN
Realización del seguimiento de la ejecución de la Autoevaluación.	Informe												X				DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación
Evaluación del Plan de Autoevaluación para la Acreditación del INEN 2024.	Informe													X			DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación
Elaboración del Informe Técnico de Autoevaluación con reporte sematorizado emitido por aplicativo.	Informe															X	DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación
Socialización del Informe Final de la Fase de Autoevaluación del INEN.	Informe	X															DNCC, Líder de Evaluadores Internos y Equipo de Acreditación



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf: 201-65100  
www.inensalud.pe  
Lima - Perú



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



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

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



ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE	
		2024													
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
<b>OE.4: MEJORAR LA INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD</b>															
Realización de la gestión del estudio de la medición del Tiempo de Espera en los servicios de Consulta Externa, Emergencia, Laboratorio (Toma de muestra) Radiodiagnóstico y Farmacia.	Informe											X			DNCC
Realización de la gestión del estudio de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo (Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia).	Informe											X			DNCC
Elaboración del reporte del indicador de reclamos atendidos en la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS) trimestralmente.	Informe	X							X					X	DNCC, PAUS
<b>OE.5: IMPULSAR LOS MECANISMOS DE ESCUCHA AL USUARIO (PAUS)</b>															
Elaboración del Plan de trabajo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud (PAUS)	Plan		X												DNCC, PAUS
Realización de la gestión de las Intervenciones de Buenos Oficios en Salud, Libro de Reclamaciones en Salud y buzón de sugerencias del INEN.	Informe	X			X					X			X		DNCC, PAUS
Elaboración del plan de Fortalecimiento de la Calidad de atención al Usuario externo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Informe										X				DNCC, PAUS
Monitorización del Plan de Fortalecimiento de la Calidad de atención al Usuario externo de la Plataforma de Atención al Usuario en Salud	Informe	X			X			X					X		DNCC, PAUS



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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"



ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES												RESPONSABLE		
		2024														
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC			
Fiscalización posterior de los procedimientos previos en el TUPA del INEN.	Informe					X								X		DNCC, PAUS
<b>OE.6: MONITOREAR EL PLAN DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD 2024</b>																
Reconformación del Comité de Auditoría Médica del INEN aprobado mediante Resolución Jefatural	Resolución Jefatural												X			Jefatura Institucional, DNCC
Reconformación del Comité de Auditoría en Salud del INEN aprobado mediante Resolución Jefatural	Resolución Jefatural												X			Jefatura Institucional, DNCC
Reuniones de coordinación y asistencia técnica para la formulación y elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad en Salud con el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud.	Acta	X	X	X	X											DNCC, CAM y CAS
Realización de asistencia técnica al Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud para la ejecución del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2024.	Acta			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		DNCC
Monitorización de la elaboración del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2024, evaluando el cumplimiento del mismo.	Informe												X			DNCC, CAM y CAS
Monitorización de la aprobación del Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2024.	RJ						X									Jefatura Institucional, DNCC
Supervisión del cumplimiento del desarrollo de	Informe			X			X						X		X	DNCC, CAM y CAS



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



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

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	2024												RESPONSABLE	
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC		
Auditorías realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud del INEN.															
Seguimiento de las recomendaciones de las auditorías programadas y no programadas, según Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2024, realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud.	Informe	X			X			X				X			
															CAM y CAS Direcciones Generales y Ejecutivas





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

## X. RESPONSABILIDADES

10.1. El Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos:

- Realizar el monitoreo, seguimiento y evaluación del presente plan.
- Dirigir, desarrollar, fomentar la colaboración y comunicación entre los órganos y unidades orgánicas e incentivar la validación en implementación de metodologías de mejoramiento continuo de la atención en salud y gestión, que tengan como finalidad establecer prácticas humanizadas, seguras, coordinadas y transparentes.
- Apoyar, difundir y promover las prácticas de gestión exitosas expuestas a través de los Proyectos y/o acciones de Mejora Continua.
- Remitir el Informe a la Dirección de Control del Cáncer reportando los Criterios de Programación de Actividades 2024 del Sistema de Gestión de Calidad en Salud según el MINSa, para luego remitir al MINSa.



10.2. Órganos y Unidades Orgánicas del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas:

- Adoptar y colaborar con la implementación del presente plan.
- Socializar el presente plan.
- Fomentar la cultura de la mejora continua en sus servicios.



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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

XI. ANEXOS

ANEXO N° 01: INDICADORES DE CALIDAD

OE.1: Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN  
INDICADOR N°1

Objetivo Especifico	OE.1. Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN		
Actividad	Ejecución de la evaluación de la Técnica de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.		
Nombre del Indicador	PORCENTAJE CUMPLIMIENTO A LA TÉCNICA DE LA HIGIENE DE MANOS EN EL PERSONAL DE SALUD		
Justificación	El Primer Desafío Global de la Seguridad del Paciente es lograr la premisa "Una Atención Limpia es una Atención Segura", con el enfoque en reducir y prevenir la probabilidad de sufrir un evento adverso durante la atención a la salud de los usuarios, relacionada a las infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS). Este indicador nos ayuda a conocer el grado de cumplimiento del personal de salud al lavado de manos clínico, como estrategia para disminuir los riesgos de transmisión de infecciones asociadas a la atención de salud, mejorando la seguridad del paciente en nuestra institución.		
Responsable del Indicador	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
Limitaciones para la medición del indicador	Este indicador está sujeto a la participación del personal de salud evaluado		
Método de Cálculo	<b>Fórmula del indicador:</b> $( [N] / [D] ) \times 100$ Dónde: N: Numero de personal de salud que cumple con la adecuada técnica de higiene de manos D: Número total del personal de salud evaluado <b>Especificaciones Técnicas:</b> Personal de Salud: Médicos, enfermeras, técnicas de enfermería. Adecuada Técnica de Higiene de Manos: cumplimiento del total de los pasos descritos por la Organización Mundial de la Salud.		
Sentido del indicador	Ascendente		
Supuestos	Disponibilidad del personal de salud para la aplicación de la evaluación de la técnica de higiene de manos.		
Fuente y base de datos	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
PERIODICIDAD:	Trimestral	Meta:	92%
		Línea de base	Logro esperado
Año	2023		2024
Valor	87%		92%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.1: Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN  
INDICADOR N°2**

<b>Objetivo Especifico</b>	OE.1. Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN.		
<b>Acción Estratégica Institucional</b>	Ejecución de la Evaluación del Cumplimiento de los 05 Momentos de Higiene de Manos por trimestre, como parte del Equipo de Trabajo para el Fortalecimiento del Proceso de Higiene de Manos en el INEN.		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO A LOS CINCO (05) MOMENTOS DE LA HIGIENE DE MANOS EN EL PERSONAL DE SALUD</b>		
<b>Justificación</b>	El Primer Desafío Global de la Seguridad del Paciente es lograr la premisa "Una Atención Limpia es una Atención Segura", con el enfoque en reducir y prevenir la probabilidad de sufrir un evento adverso durante la atención a la salud de los usuarios, relacionada a las infecciones asociadas a la atención de salud (IAAS). Este indicador nos ayuda a conocer el cumplimiento de los 05 momentos de la higiene de manos en la atención en salud, como estrategia para disminuir los riesgos de transmisión de infecciones asociadas a la atención de salud, mejorando la seguridad del paciente en nuestra institución.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	Este indicador está sujeto a la participación del personal de salud evaluado		
<b>Método de Cálculo</b>	<p><b>Fórmula del indicador:</b> ( [N] / [D] ) x 100</p> <p>Dónde: N: Acciones Realizadas. D: Oportunidades</p> <p><b>Especificaciones Técnicas:</b> Los 5 momentos en la higiene de manos. – Tiempos durante la atención en salud en los que se requiere realizar la higiene de manos, correspondiendo a antes del contacto con el paciente, antes de realizar una tarea limpia/aséptica, después del riesgo de exposición a fluidos corporales y después de retirarse los guantes, después del contacto con el paciente y después del contacto con el entorno del paciente.</p>		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Disponibilidad del personal de salud para la evaluación de la adherencia a la higiene de manos en los cinco momentos.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	> 83%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2023		2024
<b>Valor</b>	78%		83%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.1: Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN**  
**INDICADOR N°3**



<b>Objetivo Especifico</b>	<b>OE.1. Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN</b>		
<b>Acción Estratégica Institucional</b>	<b>Monitoreo de la Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía INEN.</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Implementación de la Lista de Verificación de la Seguridad de la Cirugía Centro Quirúrgico.</b>		
<b>Justificación</b>	La seguridad del paciente es un elemento sustancial parte del Sistema de Gestión de la Calidad, con el objetivo de prevenir y reducir los posibles daños que sufren los pacientes durante la atención en salud. En este contexto se ha establecido la Lista de Verificación de la Seguridad del Paciente como una herramienta orientada a abordar cuestiones de seguridad durante el proceso de atención quirúrgica del paciente, fomentando la comunicación y el trabajo en equipo entre los profesionales que conforman el equipo quirúrgico, pretendiendo garantizar la seguridad y reducción de complicaciones y eventos adversos quirúrgicos innecesarios		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está sujeto a una buena comunicación y trabajo en equipo por parte de los profesionales que intervienen en la intervención quirúrgica.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del indicador:</b> $([N] / [D]) \times 100$ <b>Dónde:</b> N: Número de cirugías en las que se aplicó correctamente la lista de verificación de la seguridad de la cirugía en el Centro Quirúrgico. D: Número total de cirugías realizadas <b>Especificaciones Técnicas:</b> Lista de verificación de la seguridad de la cirugía de Centro Quirúrgico. – Es una herramienta práctica y fácil de usar para el equipo quirúrgico orientado en mejorar la seguridad de sus cirugías y reducir el número de complicaciones y eventos adversos evitables. Cirugías realizadas: Se refieren a aquellas intervenciones quirúrgicas programados o de urgencia que fueron desarrolladas de acuerdo a la especialidad y procedimiento establecido. Número total de cirugías realizadas: Se refieren al total de intervenciones quirúrgicas realizadas de acuerdo a la especialidad y procedimientos establecidos en un periodo de tiempo.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Se requiere del cumplimiento estricto de la lista de verificación de la seguridad de la cirugía por parte del equipo de profesionales que intervienen en la intervención quirúrgica.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dirección de Cirugía Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	100%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2023		2024
<b>Valor</b>	96%		100%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.1: Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN  
INDICADOR N°4**

<b>Objetivo Especifico</b>	OE.1. Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN.		
<b>Actividad</b>	Monitoreo, seguimiento y evaluación de los Incidente, Evento Adverso y/o Evento Centinela en Salud notificados.		
<b>Nombre del Indicador</b>	Implementación del Registro, Notificación y Análisis de la Ocurrencia de Incidentes y/o Eventos Adversos, según UPSS.		
<b>Justificación</b>	El problema de los eventos adversos se ha convertido en una clara preocupación para el sistema de salud, dado que obtiene efectos negativos durante la atención de salud. Estos sucesos han generado un interés preponderante en términos de calidad de atención y, en consecuencia, para el fortalecimiento de acciones estratégicas para la seguridad del paciente se tiene instaurado el Registro y Notificación de incidentes y/o Eventos Adverso, con el objeto de para recopilar información tanto de eventos adversos como de incidentes para su análisis y planteamiento de acciones de mejora que permita aprender de los fallos identificados.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está sujeto a la participación del personal administrativo y/o asistencial en la identificación de incidentes y/o eventos adversos de los servicios a fin de garantizar el Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adverso. % de UPSS que realizan Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del indicador:</b> $( [N] / [D] ) \times 100$ Dónde: N: Número de UPSS que realizan el Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos D: Número de UPSS que deben realizar el reporte de Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos <b>Especificaciones Técnicas:</b> Órganos y/o unidades que deben realizar el reporte de Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos. - Todas Direcciones Generales, Departamentos y áreas y/o servicios que participan en la identificación de incidentes y eventos adversos.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	La cultura de registro y notificación garantiza una adecuada participación de las áreas y /o servicios del INEN en el Registro, Notificación y Análisis de la ocurrencia de incidentes y/o Eventos Adversos.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	100%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2023		2024
<b>Valor</b>	100%		100%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.1: Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN**  
**INDICADOR N°5**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>OE.1. Fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente oncológico en el INEN</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Convocatorias mensuales para la ejecución de las Rondas de Seguridad del Paciente de acuerdo con cronograma aprobado.</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de Rondas de Seguridad del Paciente aplicadas.</b>		
<b>Justificación</b>	Las rondas de seguridad del paciente son una herramienta que permite evaluar la ejecución de las buenas prácticas de la atención en salud en nuestra institución, identificando prácticas inseguras durante la atención de salud y fortaleciendo la cultura de seguridad del paciente. Este indicador permite evaluar las rondas de seguridad del paciente aplicadas, según cronograma aprobado.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está sujeto a la sostenibilidad de las funciones del Equipo de Rondas de Seguridad del paciente.		
<b>Método de Cálculo</b>	<p><b>Fórmula del indicador:</b>  <math>( [N] / [D] ) \times 100</math></p> <p>Dónde:  N: Numero de Rondas de Seguridad del Paciente ejecutadas.  D: Número total del Rondas de Seguridad del Paciente programadas mediante Cronograma Anual.</p> <p><b>Especificaciones Técnicas:</b>  Rondas de Seguridad del Paciente aplicadas. – rondas de seguridad ejecutadas  Rondas de Seguridad del Paciente programada. – rondas de seguridad que tienen una fecha y hora determinada en el Cronograma Anual de Rondas de Seguridad del Paciente, aprobado con acto resolutivo.</p>		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Todas las áreas institucionales deben brindar las facilidades para la realización en la fecha y hora determinada de las rondas de seguridad del paciente.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b>	100%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2023		2024
<b>Valor</b>	100%		100%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.2: IMPULSAR EL DESARROLLO DE PROYECTOS Y/O ACCIONES DE MEJORA CONTINUA**  
**INDICADOR N°6**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>OE.2. Impulsar el desarrollo de Proyectos y/o acciones de Mejora Continua.</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Informe sobre proyectos y/o acciones de mejora relacionados a su problemática sanitaria en los órganos y/o unidades orgánicas del INEN.</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de Proyectos y/o Acciones de Mejora Continua de Calidad en Salud implementados</b>		
<b>Justificación</b>	La implementación de proyectos y/o acciones de mejora continua de calidad en salud son instrumentos de gestión que permiten mejorar los procesos y la calidad de atención a los pacientes en base a la problemática identificada referente a las líneas de acción del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud y las prioridades sanitarias en el INEN. Por ello el indicador nos permitirá conocer el avance del cumplimiento de la acción estratégica.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está influenciado en su resultado por el registro de las acciones de mejora continua de calidad en salud propuesta por cada unidad orgánica del INEN.		
<b>Método de Cálculo</b>	<p><b>Fórmula del indicador:</b> ( [N] / [D] ) x 100</p> <p>Dónde: N: Número de proyectos y/o acciones de mejora continua de calidad en salud implementados D: Número total proyectos y/o acciones de mejora continua de calidad en salud propuestos por cada unidad orgánica del INEN</p> <p><b>Especificaciones Técnicas:</b> Acciones de Mejora. - Conjunto de acciones preventivas, correctivas y de innovación en los procesos de la organización que agregan valor a los productos. Proyectos de Mejora. - Son proyectos orientados a generar resultados favorables en el desempeño y condiciones del entorno a través del uso de herramientas y técnicas de calidad.</p>		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Poca adherencia de las áreas asistenciales al desarrollo de proyectos y/o acciones de mejora continua.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	60%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2023		2024
<b>Valor</b>	53%		60%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.3: REALIZAR LA AUTOEVALUACIÓN DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN DEL INEN**  
**INDICADOR N°7**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>OE.3. Realizar la Autoevaluación del Proceso de Acreditación del INEN.</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Realizar el informe Técnico de Autoevaluación con reporte semaforizado emitido por aplicativo.</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento de Autoevaluación (Evaluación Interna)</b>		
<b>Justificación</b>	Teniendo en cuenta que la acreditación es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación y evaluación externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del usuario externo en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas, el INEN anualmente realiza dicha evaluación, promoviendo acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y desarrollo armónico de los servicios de salud, para garantizar el mejor desempeño y obtener resultados esperados. Por lo antes mencionado, el indicador permitirá medir el avance del proceso de acreditación.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Equipo de Acreditación del INEN		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	Puede estar supeditado a un reporte parcializado afines al INEN o también del criterio del evaluador interno, así como un listado de criterios que no aplican al INEN.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del Indicador:</b> $([N] / [D]) \times 100$ Dónde: N: Número de criterios evaluados que cumplen los estándares establecidos D: Número total de criterios de evaluación <b>Especificaciones Técnicas:</b> Autoevaluación. - Actividades de evaluación interna del proceso de acreditación del INEN, mediante estándares preestablecidos, agrupados por macroprocesos y clasificados en categoría de macroprocesos gerenciales, prestacionales y de apoyo. Evaluación Externa. - Fase final de evaluación del proceso de acreditación realizada por el Ministerio de Salud (MINSA) que se orienta a confirmar de manera externa los resultados obtenidos respecto al cumplimiento de los estándares de acreditación en la fase anterior de autoevaluación.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	El cumplimiento de los indicadores del proceso de acreditación está condicionado al cumplimiento del desempeño de cada unidad orgánica y grupo de evaluadores internos para alcanzar los estándares requeridos.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	<b>Anual</b>	<b>Meta:</b>	>85%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2023		2024
<b>Valor</b>	80.47%		85%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.4: MEJORAR LA INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD.**  
**INDICADOR N°8**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>OE.4. Mejorar la Información para la Calidad de Atención en Salud.</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Gestionar el estudio de la medición del nivel de satisfacción del usuario externo (Servicios de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia).</b>	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de Satisfacción del Usuario Externo (paciente)</b>	
<b>Justificación</b>	La satisfacción del usuario externo (paciente) es una medida de la percepción de la calidad de la atención, proporciona información si el Instituto está alcanzando los valores y expectativas del paciente, al realizarse la medición a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario externo en diversos servicios. El resultado obtenido se toma como base para implementar mejoras en la calidad de los mismos, a través de la modificación de los flujos de atención, proyectos y/o acciones de mejora continua, capacitación al personal en habilidades blandas, entre otros.	
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.	
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	La gravedad de la enfermedad de los pacientes repercute de manera negativa en la percepción que tiene el usuario externo frente a la atención recibida, sesgando el resultado de la encuesta. Posible retraso en la entrega de resultados por la empresa contratada de acuerdo a los tiempos estipulados en el contrato.	
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del Indicador:</b> $( [N] / [D] ) \times 100$ Dónde: N: Usuarios Externos Satisfechos [ Percepciones (P) – Expectativas (E) ] D: Usuarios externos encuestados en consulta externa, hospitalización y emergencia <b>Especificaciones Técnicas:</b> Expectativa del usuario. - define lo que el usuario espera del servicio que brinda el INEN. Esta expectativa se forma básicamente de sus experiencias pasadas, sus necesidades consientes, la comunicación boca a boca e información externa. Percepción del usuario. - cómo percibe el usuario que la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.	
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente	
<b>Supuestos</b>	Recursos necesarios para implementar constante mejora de los procesos en los servicios asistenciales y administrativos del Instituto.	
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos Base de Datos: Informe de la Encuesta de satisfacción del usuario externo del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos	
<b>PERIODICIDAD:</b>	Anual	<b>Meta:</b> 70%
	Línea de base	Logro esperado
<b>Año</b>	2023	2024
<b>Valor</b>	51%	70%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.5: IMPULSAR LOS MECANISMOS DE ESCUCHA AL USUARIO**  
**INDICADOR N°9**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>OE.5. Impulsar los mecanismos de escucha al usuario.</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Realizar la Gestión de las Intervenciones de Buenos Oficios en Salud, Libro de Reclamaciones en Salud y buzón de sugerencias del INEN.</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Porcentaje de Reclamos concluidos</b>		
<b>Justificación</b>	Teniendo en cuenta que los reclamos son la manifestación verbal o escritas efectuadas ante el INEN por los usuarios o terceros legitimados ante la insatisfacción respecto a los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas en el INEN, relacionados a su atención en salud, su atención oportuna nos puede permitir contribuir en garantizar y mejorar la calidad de la atención del usuario externo en una organización de salud, el INEN mensualmente realiza dicha evaluación, promoviendo acciones de mejoramiento continuo de la calidad de atención y desarrollo armónico de los servicios de salud, para garantizar el mejor desempeño y obtener resultados esperados. Por lo antes mencionado, el indicador permitirá medir el avance del proceso de mejora de la calidad de atención en salud.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Responsable de la Plataforma de Atención al Usuario del INEN		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	Puede estar supeditado a las respuestas que remiten las áreas involucradas y lograr la atención oportuna.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del Indicador:</b> $([N] / [D]) \times 100$ Dónde: N: Número de reclamos resueltos. D: Número total de reclamos registrados.  <b>Especificaciones Técnicas:</b> Reclamo. - Manifestación verbal o escrita, efectuada ante la IAFAS, IPRESS o UGIPRESS por un usuario o tercero legitimado ante la insatisfacción respecto de los servicios, prestaciones o coberturas solicitadas o recibidas de estas, relacionadas a su atención en salud. Reclamo resuelto. - reclamo con informe de resolución, es decir contiene: el canal, identificación del usuario, descripción de la causa, análisis, conclusiones (fundado, infundado o improcedente) y medidas a adoptar cuando se declare fundado. Reclamo concluido. - Cuando el resultado del reclamo es comunicado al reclamante o tercero legitimado.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Poca adherencia de las oficinas institucionales a la gestión de los reclamos.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Anual	<b>Meta:</b>	>90%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2023		2024
<b>Valor</b>	85%		90%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.6: MONITOREAR EL PLAN DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**  
**INDICADOR N°10**

<b>Objetivo Especifico</b>	<b>OE.6. Monitorear el Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2024</b>		
<b>Actividad</b>	<b>Brindar asistencia técnica al Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud para la ejecución del Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2024</b>		
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Asistencias Técnicas a los Comités de Auditoría</b>		
<b>Justificación</b>	La unidad Responsable de la Unidad Orgánica de Gestión de la Calidad del Establecimiento, en el INEN el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de servicios oncológicos a través de la coordinación de la Auditoría, brinda la asistencia técnica a los Comités de Auditoría, Comité de Auditoría Médica y Comité de Auditoría en Salud, para la ejecución de las actividades programadas en el Plan Anual de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud. Por ello el indicador nos permitirá conocer el avance del cumplimiento de la acción estratégica.		
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos		
<b>Limitaciones para la medición del Indicador</b>	El indicador está influenciado en su resultado por el número de asistencias técnicas brindadas, aunque en algunos casos pueda estar ser en duplicidad, es decir la misma asistencia técnica a cada uno de los Comités del INEN.		
<b>Método de Cálculo</b>	<b>Fórmula del indicador:</b> $([N] / [D]) \times 100$ Dónde: N: Número de asistencias técnicas a los Comités de Auditorías ejecutadas. D: Número de asistencias técnicas a los Comités de Auditorías programadas. <b>Especificaciones Técnicas:</b> Asistencia Técnica en Auditoría. - el Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos brinda los lineamientos, basados en la normativa, respecto a la realización de las actividades en Auditoría.		
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente		
<b>Supuestos</b>	Disponibilidad de tiempo de los integrantes de los Comités de Auditoría Médica y Comité de Auditoría en Salud.		
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON		
<b>PERIODICIDAD:</b>	Semestral	<b>Meta:</b>	100%
	Línea de base		Logro esperado
<b>Año</b>	2023		2024
<b>Valor</b>	100%		100%





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**OE.6: MONITOREAR EL PLAN DE AUDITORÍA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD**

**INDICADOR N°11**



<b>Objetivo Especifico</b>	<b>OE.6. Monitorear el Plan de Auditoría de la Calidad de Atención en Salud 2024.</b>	
<b>Actividad</b>	<b>Seguimiento de las recomendaciones de las auditorías programadas y no programadas, según Plan de Auditoría de la Calidad de Atención 2024, realizadas por el Comité de Auditoría Médica y el Comité de Auditoría en Salud.</b>	
<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Monitoreo del Seguimiento de la Implementación de las Recomendaciones de los Informes de Auditoría.</b>	
<b>Justificación</b>	Realizar el seguimiento de la implementación de las recomendaciones emitidas en los Informes de Auditoría realizados por el Comité de Auditoría en Salud y Comité de Auditoría Médica, va a permitir contribuir a la mejora continua y al fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud y las prioridades sanitarias en el INEN. Por ello el indicador nos permitirá conocer el avance del cumplimiento de la acción estratégica.	
<b>Responsable del Indicador</b>	Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos	
<b>Limitaciones para la medición del indicador</b>	El indicador está influenciado en su resultado por la Implementación de las Recomendaciones a ser ejecutada por los jefes o responsables de los Servicios o Áreas del INEN consignados explícitamente en las recomendaciones del informe de Auditoría de la calidad de atención.	
<b>Método de Cálculo</b>	<p><b>Fórmula del indicador:</b>  <math>( [N] / [D] ) \times 100</math>  Dónde:  N: N° de Seguimiento de la implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría ejecutadas.  D: N° de Seguimiento de la implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría programadas.</p> <p><b>Especificaciones Técnicas:</b>  Seguimiento de las Recomendaciones. - Comprende el monitoreo y la verificación del cumplimiento de las recomendaciones formuladas en el informe de Auditoría de la Calidad de Atención. Esta etapa corresponde ser ejecutada por la Unidad Orgánica responsable de la Gestión de la Calidad, en nuestro caso el Departamento de Normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos.</p>	
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente	
<b>Supuestos</b>	Poco compromiso para la implementación de las recomendaciones de los informes de auditoría por las áreas institucionales.	
<b>Fuente y base de datos</b>	Fuente: Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos – DICON Base de Datos: Informe del Dpto. de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos - DICON	
<b>PERIODICIDAD:</b>	Trimestral	<b>Meta:</b> 100%
	Línea de base	Logro esperado
<b>Año</b>	2023	2024
<b>Valor</b>	100%	100%





PERÚ

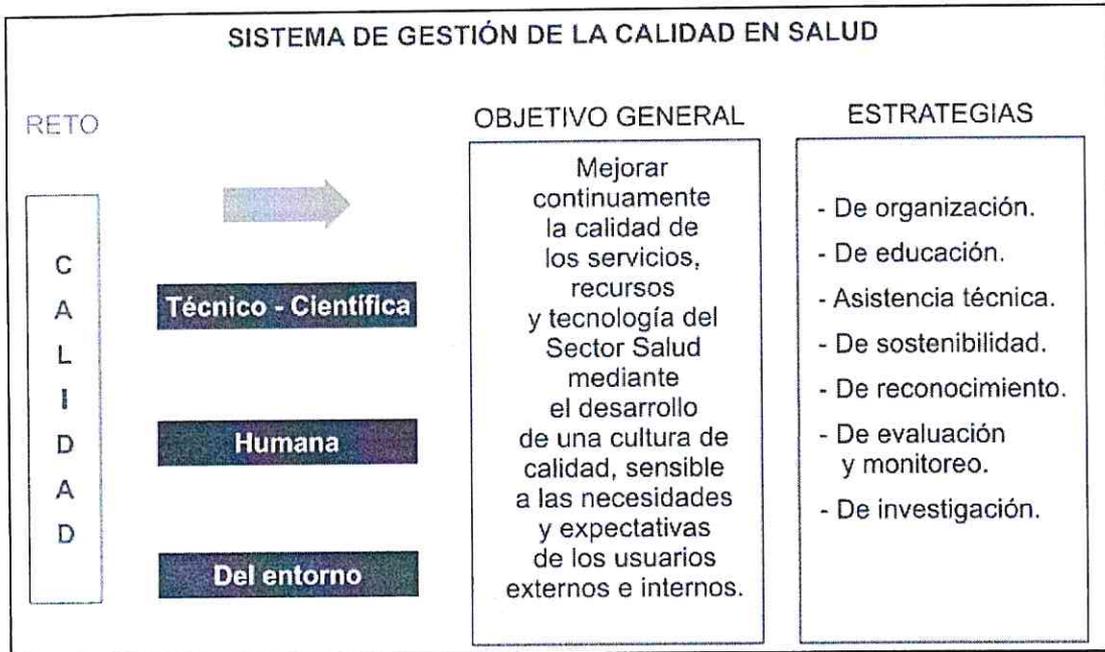
Ministerio de Salud

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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

### ANEXO N° 02: SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN SALUD - MINSa



Fuente: Documento Técnico: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. RM N° 519-2006/MINSA





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 HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

**ANEXO N° 03: POLÍTICAS NACIONALES DE LA ATENCIÓN DE SALUD**

**1. Con respecto al Estado en su función de Autoridad Sanitaria**

<b>Primera Política</b>	La Autoridad Sanitaria es garante del derecho a la calidad de la atención de salud brindada por las organizaciones proveedoras de atención de salud, públicas, privadas y mixtas; mediante: (a) la formulación y aprobación de la política nacional de calidad, los objetivos, estrategias, normas y estándares para su implementación, control y evaluación, (b) la verificación de su cumplimiento por las organizaciones proveedoras de atención de salud.
<b>Segunda Política</b>	La Autoridad Sanitaria, en su respectivo nivel, es responsable de informar y rendir cuentas a la ciudadanía sobre la calidad de la atención y promover la vigilancia social de la misma.
<b>Tercera Política</b>	La Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, fomenta y difunde las buenas prácticas de atención de la salud y establece incentivos a las organizaciones proveedoras de atención de salud que logren mejoras en la calidad de la atención.
<b>Cuarta Política</b>	La Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, promueve la producción y difusión del conocimiento científico, así como, de la producción tecnológica en el campo de la calidad de la atención
<b>Quinta Política:</b>	La Autoridad Sanitaria, en su nivel correspondiente, asigna los recursos para el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de las políticas nacionales de calidad, que son implementadas por las organizaciones proveedoras de atención de salud



Av. Angamos Este 2520 - Surquillo  
Telf.: 201-6500  
[www.inen.std.pe](http://www.inen.std.pe)  
Lima - Perú



**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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

<b>2. Con respecto a las Organizaciones Proveedoras de Atención de Salud y sus Establecimientos de Salud</b>	
<b>Sexta Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud, establecen y dirigen las estrategias de implementación de la política nacional de calidad, mediante sistemas y procesos organizacionales orientados al desarrollo de una cultura centrada en las personas y que hace de la mejora continua su tarea central.
<b>Séptima Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración cumplan las normas y estándares de infraestructura, de equipamiento, de aprovisionamiento de insumos, de procesos y resultados de la atención; aprobados por la Autoridad Sanitaria e implementen acciones de mejora de la calidad de la atención.
<b>Octava Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, implementen mecanismos para la gestión de riesgos derivados de la atención de salud.
<b>Novena Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, protejan los derechos de los usuarios, promuevan y velen por un trato digno, asimismo, fomenten prácticas de atención adecuadas a los enfoques de interculturalidad y género y brinden las facilidades para el ejercicio de la vigilancia ciudadana de la atención de salud.





**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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

<b>2) Con respecto a las Organizaciones Proveedoras de Atención de Salud y sus Establecimientos de Salud</b>	
<b>Décima Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asumen como responsabilidad que los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, garanticen las competencias laborales de los trabajadores que proveen la atención, brinden adecuadas condiciones de trabajo y protección frente a los riesgos laborales e incentiven a sus trabajadores en relación a la mejora de la calidad de la atención.
<b>Undécima Política</b>	Las organizaciones proveedoras de atención de salud asignan a los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo bajo su administración, los recursos necesarios para la gestión de la calidad de la atención de salud.
<b>3) Con respecto a la Ciudadanía</b>	
<b>Duodécima Política:</b>	Los ciudadanos, ejercen y vigilan el respeto a su derecho a la atención de salud con calidad y se corresponsabilizan del cuidado de su salud, la de su familia y la comunidad, contando para ello con el apoyo de la Autoridad Sanitaria.

**Fuente:** Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N° 727-2009/MINSA





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  
HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

## XII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Reto Mundial en Pro de la Seguridad del Paciente. 2005 – 2006.
2. Lazo, O. Programas de Gestión de Calidad. Manual para su elaboración. UPCH. Lima 2005.
3. Ministerio de Salud. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. 2006.
4. Ministerio de Salud. Evaluación de las Funciones Esenciales de salud Pública. 2006.
5. Lozano R, y cols. Evaluación comparativa del desempeño de los sistemas estatales de salud usando cobertura efectiva. En: Salud Pública de México. Suplemento I Volumen 49/2007.
6. MINSA - Dirección de Calidad. Informe de medición de los Niveles de Calidad en los Institutos y Hospitales Nacionales de Lima y Callao. 2007.
7. Grupo de Opinión de la Universidad de Lima. Barómetro Social. I Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. 2007.
8. Grupo de Opinión de la Universidad de Lima. Barómetro Social. II Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. 2008.
9. Grupo de Opinión de la Universidad de Lima. Barómetro Social. III Encuesta Anual sobre la Situación de Salud en el Perú. Lima Metropolitana y Callao. 2009.
10. Organización Mundial de la Salud (OMS) aprobó el "Manual de aplicación de la lista OMS de verificación de la seguridad de la cirugía". Suiza. 2009.
11. Ministerio de Salud. Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de salud y Servicios médicos de apoyo. 2011.
12. Consejo Regional III. Colegio Médico del Perú. (2018). Atención de Salud con calidad, desafíos 2018.
13. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. Notas descriptivas. Setiembre 2023. Disponible en: <https://www.who.int/es/health-topics/patient>

