

REPUBLICA DEL PERU



RESOLUCION JEFATURAL

Surquillo, 30 de Diciembre 2016.

VISTOS: El Informe N° 066-2016-OO-OGPP/INEN de fecha 09 de diciembre de 2016, emitido por la Directora Ejecutiva de la Oficina de Organización y el Memorando N° 609-2016-OGPP/INEN de fecha 12 de diciembre de 2016, emitido por el Director General de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto del INEN; y,

CONSIDERANDO:

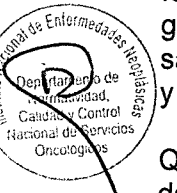
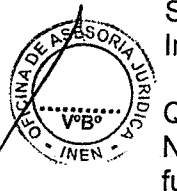
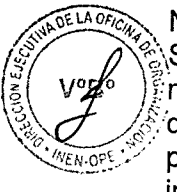
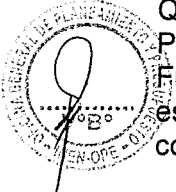
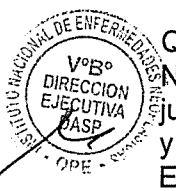
Que, mediante Ley N° 28748 se otorgó al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN), la categoría de Organismo Público Descentralizado, con personería jurídica de derecho público interno y con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al Sector Salud; calificado posteriormente como Organismo Público Ejecutor, en concordancia con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo;

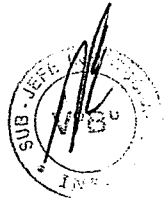
Que, mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, publicado en el Diario Oficial "El Peruano" el 11 de Enero del 2007, se aprobó el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), estableciendo la jurisdicción, funciones generales y estructura orgánica del Instituto, así como las funciones de sus diferentes Órganos y Unidades Orgánicas;

Que, mediante Decreto Supremo N° 009-2012-SA, se declaró de interés nacional el Plan Nacional para la Atención Integral del Cáncer y el Mejoramiento del acceso a los Servicios Oncológicos en el Perú, denominado "Plan Esperanza", cuyo objetivo es mejorar el acceso económico y la oferta de servicios en salud de promoción, prevención, diagnóstico temprano, diagnóstico definitivo, estadaje y tratamiento recuperativo y paliativo del cáncer; siendo que el artículo 1° de dicha norma señala que: "Declárese de interés nacional la Atención Integral del Cáncer y el Mejoramiento del Acceso a los Servicios Oncológicos en el Perú, el cual estará a cargo del Ministerio de Salud y del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en el ámbito de sus competencias";

Que, el artículo 6° -inc. g- del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), establece como una de las funciones generales del INEN: "Innovar, emitir y difundir, a nivel nacional, las normas, guías, métodos, técnicas, indicadores y estándares de los procesos de promoción de la salud, prevención de enfermedades neoplásicas, recuperación de la salud, rehabilitación y otros procesos relacionados específicamente con el campo oncológico";

Que, el artículo 51° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), precisa que el Departamento de Atención de Servicios al Paciente es: "...la unidad orgánica responsable de desarrollar e implementar los procesos y procedimientos necesarios para proporcionar una atención integral de

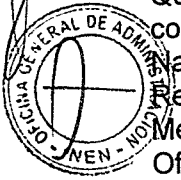




calidad a los pacientes del INEN, está a cargo desarrollar las actividades de Triage, Admisión, Registro, Coordinación de Consulta Externa, Hospitalización, Trabajo Social y Evaluación Socioeconómica, Nutrición y Servicios de Capellanía”;



Que, el artículo 15° -literal e)- del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN), precisa que es función de la Oficina de Organización: “Innovar y formular los modelos de organización y de gestión del INEN, enfocados en el usuario”;



Que, de los documento de vistos, se puede advertir que, en el marco de las funciones y competencias establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (ROF-INEN) y sobre la base de lo señalado en la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM, a través de la cual se “Aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública”; la Oficina de Organización ha elevado el informe referido a la aprobación del “Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)”, cuyo objetivo principal es fortalecer las estrategias de la atención integral a la ciudadanía con calidad y calidez; desarrollando e implementando actividades de atención al ciudadano con la finalidad de acercar los servicios al paciente, su familia y la comunidad en general, aspectos que fortalecen nuestra misión institucional, guardando estrecha relación con las acciones que se desarrollan a través del Programa de Prevención y Control del Cáncer, en el marco del Plan Esperanza;



Contando con el visto bueno de la Sub Jefatura Institucional, de la Secretaría General, de Dirección General de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, de la Dirección General de Control del Cáncer, de la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, de la Oficina General de Administración, del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos, de la Oficina de Organización, de la Oficina de Comunicaciones, y de la Oficina de Asesoría Jurídica;



De conformidad con las atribuciones establecidas en la Resolución Suprema N° 008-2012-SA y el literal x) del artículo 9° del Reglamento de Organización y Funciones del INEN, aprobado mediante Decreto Supremo N° 001-2007-SA, concordante con el literal g) del artículo 6° del mismo cuerpo normativo;



SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR el “Plan para mejorar la calidad de atención a la ciudadanía del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN)”, el mismo que, en calidad de anexo, forma parte integrante de la presente resolución.



ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que la Dirección General de Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, a través del Departamento de Atención de Servicios al Paciente; la Dirección General de Control del Cáncer, a través del Departamento de Normatividad, Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos; la Oficina General de Planeamiento y Presupuesto, a través de la Oficina de Organización; la Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Comunicaciones, en el marco de sus respectivas facultades y competencias, realicen las acciones correspondientes a fin de implementar el plan aprobado.



ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR a la Dirección General de Servicio de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento, a través del Departamento de Atención de Servicios al Paciente, el monitoreo, seguimiento y vigilancia del plan aprobado; en coordinación con la Secretaría General, a través de la Oficina de Comunicaciones.

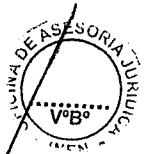




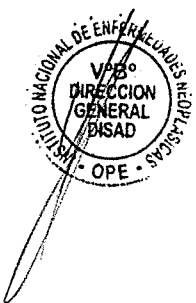
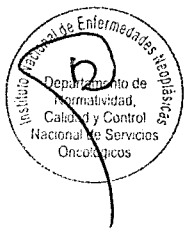
ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que los distintos Órganos y Unidades Orgánicas del INEN colaboren para el adecuado cumplimiento de la presente disposición.

ARTÍCULO QUINTO.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones, de la Secretaría General del INEN, la publicación de la presente Resolución Jefatural en el Portal Web Institucional.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.



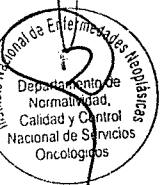
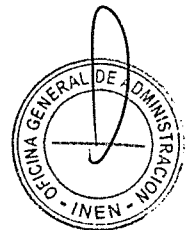
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas
Tatiana Vidaurre Rojas
MC. Tatiana Vidaurre Rojas
Jefe Institucional

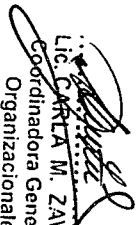




PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION A LA CIUDADANIA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS (INEN)

Diciembre, 2016




Lilia Carita M. ZAVALA CASTRO
Coordinadora General de Asuntos
Organizacionales Internos
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas





Jefatura Institucional
Dra. Tatiana Vidaurre Rojas



Sub Jefatura Institucional
Dr. Julio Elias Abugattás Saba

Secretaría General
Abog. Moisés Alberto Navarro Palacios



Direcciones Generales Asistenciales

Dirección de Control del Cáncer
Dr. Carlos Ortiz Santos

Dirección de Medicina
Dr. Henry Leónidas Gómez Moreno



Dirección de Cirugía
Dr. Edgar Amorín Kajatt

Dirección de Radioterapia
Dr. Gustavo Javier Sarria Bardales

Dirección de Servicios de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento
Dra. Greenlandia Ferreyros Brandón

Oficinas Generales de Asesoramiento y apoyo Administrativo

Oficina General de Planeamiento y Presupuesto
Eco. Juan Carlos Chávez Chavarry

Oficina General de Administración
C.P.C. Gustavo Dávila Vidal



Elaborado por:
Directora Ejecutiva del Departamento de Atención de Servicios al Paciente
M.C. Mónica Calderón Anticona
Coordinadora General de Asuntos Organizacionales Internos
Lic. Carla Zavala Castro
Directora Ejecutiva de La Oficina De Organización
Lic. Joice Ponce Cámara
Director Ejecutivo de la Oficina de Comunicaciones
Lic. Edgar Palomino Mallqui

Revisado Por:
Directora del Departamento de normatividad Calidad y Control Nacional de Servicios Oncológicos
M.C. Roxana Regalado Rafael

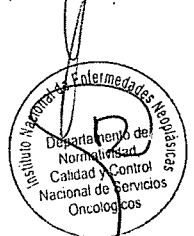
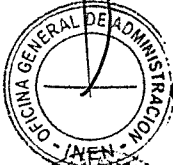


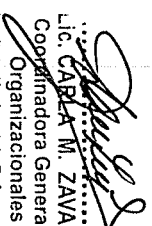
Lic. CARLA M. ZAVALA CASTRO
Coordinadora General de Asuntos Organizacionales Internos
Instituto Nacional de Enfermedades Metabólicas

ÍNDICE

CONTENIDO

1. INDICE	3
2. INTRODUCCIÓN	4
3. ANTECEDENTES	4
4. SITUACIÓN ACTUAL O DIAGNÓSTICO	5
5. IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA	8
6. OBJETIVOS	10
7. ALCANCE	10
8. ACTIVIDADES A DESARROLLAR	10
9. RECURSOS	11
10. INDICADORES	11
11. ANEXOS	12




 Lic. CARLA M. ZAVALA CASTRO
 Coordinadora General de Asuntos
 Organizacionales Internos
 Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



PLAN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS

1. INTRODUCCIÓN

El presente Plan de Mejora de la Calidad de Atención a la Ciudadanía en el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, tiene como propósito brindar a los servidores de la Institución criterios y lineamientos de cumplimiento obligatorio para que mejoren su labor desempeñada en la atención a los pacientes que son la razón de ser de nuestra Institución; así como identificar las oportunidades de mejora continua orientadas a brindar mejor calidad de servicio y lograr la simplificación administrativa que permita satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

Es importante resaltar, que es necesario definir las prioridades e intervenciones que debe realizar la entidad a partir de las necesidades de la ciudadanía en nuestro caso los pacientes, sus familiares y/o público en general que requiere algún servicio de la institución; siendo el personal del INEN el agente de cambio, que impulse mejoras continuas en los procesos de gestión a fin de responder mejor a las necesidades de nuestros pacientes con los recursos y capacidades disponibles.

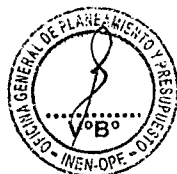
2. ANTECEDENTES

Mediante Ley N°28748 se creó como Organismo Público Descentralizado al Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – INEN, con personería jurídica de derecho público interno con autonomía económica, financiera, administrativa y normativa, adscrito al Sector Salud calificado posteriormente como Organismo Público Ejecutor, en concordancia con la Ley Orgánica de Poder Ejecutivo.

Nuestra misión es proteger, promover, prevenir y garantizar la atención integral del paciente oncológico, dando prioridad a las personas de escasos recursos económicos; así como, controlar, técnica y administrativamente, a nivel nacional los servicios de salud de las enfermedades neoplásicas, y realizar las actividades de investigación y docencia propias del Instituto.

Asimismo, mediante Decreto Supremo N°009-2012-SA de fecha 02 de noviembre de 2012, se declaró de interés nacional la Atención Integral del Cáncer y el Mejoramiento del acceso a los servicios oncológicos en el Perú, y se aprobó el denominado “Plan Esperanza”, cuyo objetivo es mejorar el acceso económico y la oferta de servicios en salud de promoción, prevención, diagnóstico temprano, diagnóstico definitivo, estadaje y tratamiento recuperativo y paliativo del cáncer.

Dicho Plan establece su ejecución a cargo del Ministerio de Salud y el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en el ámbito de sus competencias, habiéndose establecido también en el numeral VII de la citada norma, la responsabilidad de la conducción, implementación y monitoreo del referido Plan, además de coordinar la participación de otras instituciones, sectores y niveles de gobierno, de manera concertada y articulada; en mérito a lo cual se ha creado,



Lic. CAROL M. ZAVALA CASTRO
Comandante General de Asuntos
Organizacionales Internos
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



implementado y desarrollando diversas estrategias que coadyuvan a la promoción de estilos saludables, prevención y diagnóstico oportuno del cáncer, así como, al fortalecimiento y acercamiento de los servicios de salud necesarios para asegurar una atención oportuna y de calidad.

3. SITUACIÓN ACTUAL O DIAGNÓSTICO

El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, en cuanto a su organización cuenta con una Oficina de Gestión de la Calidad que se encarga de recibir y gestionar las quejas presentadas en la institución. Asimismo, tiene a su cargo el buzón de sugerencias, libro de reclamaciones y brinda atención especial a la resolución de denuncias dando respuestas específicas sobre las acciones tomadas al respecto.

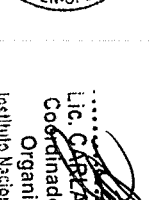
Los reclamos y sugerencias son sistematizados y analizados como parte de un proceso permanente de mejora continua, y dichos reclamos y sugerencias son usados como indicadores de atención y prestación de servicios con la debida pertinencia cuando corresponda.

En ese contexto, el INEN como parte de su política de participación ciudadana, decidió en el 2013, implementar una oficina que resuelva de manera inmediata los problemas o barreras que se le pudieran presentar al paciente durante su itinerario terapéutico en la institución; es así que pone en funcionamiento la Oficina de Atención al Ciudadano como un ente funcional de la Jefatura Institucional y que tiene dentro de sus deberes atender, coordinar, orientar, informar y resolver de manera inmediata los problemas o sucesos que se presentan en el proceso de atención al paciente, así como orientar y educar al usuario acerca de sus derechos y deberes brindando una atención informada, oportuna y de calidad. Asimismo, realiza el seguimiento de los procesos de atención al ciudadano y coordina con todos los órganos de la entidad, en especial con el Departamento de Atención de Servicio al Paciente, Oficina de Calidad y Oficina de Comunicaciones.

Es importante destacar que, la Oficina de Atención al Ciudadano atiende actualmente un promedio de 120 usuarios diariamente y desde su creación en el 2013 a la fecha, ha atendido a 7,047 usuarios, resolviendo de manera inmediata los problemas y/u obstáculos que se les haya presentado en su atención o por un tema de índole social.

En el marco del fortalecimiento de los sistemas de atención en el INEN, la Jefatura Institucional en coordinación con la Dirección de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento desarrollaron el innovador programa "INEN está Contigo" que tiene como finalidad mejorar la calidad de vida con acciones para el bienestar del paciente y su familia, acercando los servicios oncológicos con calidad y calidez durante su itinerario terapéutico en la institución, con un trato humanizado que respeta la diversidad, interculturalidad e igualdad de oportunidades en la atención médica, con equidad y confianza institucional.

Basándonos en dicho programa se han desarrollado espacios de dialogo con los pacientes y sus familiares a través de las ferias informativas "Alegrando vidas" en el que se presentan los diferentes programas desarrollados por el INEN como son: NutriNEN, Te AMO con toda mi médula, Plan Esperanza, SIS/FISSAL, Semillitas de la Prevención y Cuéntamelo todo del Cáncer.



Lic. CARLA M. ZAVALA CASTRO
Coordinadora General de Asuntos
Organizacionales Internos
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



En ese sentido, también hemos logrado coordinar de manera articulada diferentes acciones a favor de nuestros pacientes con los "Lazos del INEN" que están constituidos por los diferentes grupos de voluntariados que trabajan a favor del paciente y su familiar como: ALINEN, Magia, Club de la Mama, Fundación Peruana de Cáncer, By People, entre otros, logrando de esta manera llevar a cabo reuniones y talleres de bienestar al paciente referidos a temas de salud mental, nutrición, actividad física y belleza.

Es importante destacar, que en el marco del Programa INEN está Contigo se viene desarrollando la estrategia denominada "Navegación de Pacientes" a cargo de las Damas Voluntarias de ALINEN, quienes con esta labor contribuyen a una atención dinámica y oportuna considerando además que un 50% de nuestros pacientes vienen de diferentes regiones del país. Al implementar la Navegación de Pacientes, se busca ayudar a que los pacientes, familiares y usuarios de la institución, puedan sentirse acompañados durante su recorrido terapéutico ofreciendo tranquilidad y seguridad en la atención a los pacientes y por lo tanto bienestar a sus familiares, en su navegación y paso por el INEN.

En relación a la accesibilidad y canales de atención a la ciudadanía, el INEN brinda diversos canales de orientación y de resolución de inquietudes como son: las ventanillas para la admisión de pacientes nuevos, módulo de informes, módulo de la Oficina de Seguros, Oficina de Atención al Ciudadano y la Oficina de Gestión de la Calidad para absolver cualquier tipo de inconveniente que presente el usuario durante su itinerario terapéutico en la institución. Asimismo, contamos con 7 cajas para realizar pagos y un banco Interbank dentro de la institución para facilitar cualquier trámite personal que requiera realizar el usuario.

Asimismo, contamos con líneas telefónicas donde se ofrece información y atención personalizada a los usuarios a cerca de trámites, presentación de quejas, reclamos y/o sugerencias.

- Central Telefónica: 2016500
- Atención al Ciudadano: 201-6500 Anexos: 1163, 2017, 2026
- Oficina de Gestión de la Calidad: 201-6500 Anexo: 2007
- Línea Preventiva: 620-3333

También contamos con canales virtuales de comunicación como: página web, redes sociales (Facebook y Twitter), canal virtual en youtube y correos electrónicos donde se pueden realizar diversos tipos de consultas, así como también se pueden registrar opiniones, sugerencias, quejas o reclamos. Es importante resaltar que a través de la página web del INEN (www.inen.sld.pe), se pueda acceder al libro de reclamaciones, buzón de quejas y sugerencias e información institucional.

- Libro de Reclamaciones:
http://www.inen.sld.pe/sistemas/sugerencia/formulario_reclamo.php
- Buzón de Sugerencias:
<http://www.inen.sld.pe/sistemas/sugerencia/formulario.php>

Correo Electrónico:

- Atención al ciudadano: atencionalciudadano@inen.sld.pe
- Oficina de Gestión de la Calidad: gcalidad@inen.sld.pe
- Oficina de Comunicaciones: comunicaciones@inen.sld.pe



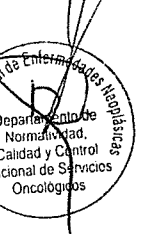
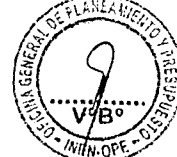
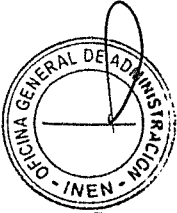
Dr. CARLA M. ZAVALLA CASTRO
Coordinadora General de Asuntos
Organizacionales Internos
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCION A LA CIUDADANIA

Página 7 de 15

Versión: 1.1



A fin de brindar una orientación integral e intercultural contamos con un staff conformado por 7 personas quechua hablante que facilita la comunicación con los usuarios que no pueden comunicarse en español y de esta manera evitamos cualquier barrera comunicacional que pueda afectar la atención del paciente.

Asimismo, la Institución a través de la Dirección de Control del Cáncer y la Oficina de Comunicaciones, vienen desarrollando una estrategia comunicacional denominada "Cuéntamelo todo...del cáncer" cuyo propósito es resaltar la importancia de la prevención y detección temprana del cáncer así como también para corregir algunas ideas erróneas y mitos que existen en la población respecto a esta enfermedad.

Con el propósito de poder implementar esta estrategia de comunicación, el INEN viene promoviendo una serie de acciones que busca propiciar un cambio de actitud favorable en torno a la necesidad de fortalecer cuatro importantes ejes comunicacionales que son: "Me gusta vivir sano", "Detéctalo cuando está en silencio", "Con cáncer también se puede vivir bien", y "El Perú te protege del cáncer: Plan Esperanza".

Cabe mencionar, que todos los productos comunicacionales se han diseñado tomando en cuenta las necesidades y particularidades de nuestros usuarios y la población en general incluyendo los grupos étnicos culturales.

En relación a la transparencia y acceso a la Información pública, el INEN de acuerdo a Ley N° 27806 y a través de la Oficina de Comunicaciones cumple con proporcionar información y orientar a través de los canales de comunicación interna, a los usuarios sobre sus derechos y responsabilidades; así como de los procesos y gestiones administrativas propias de los servicios asistenciales que brinda el INEN para lo cual se cuenta con un formato de solicitud de acceso a la información; además con mecanismos virtuales de acceso a la información pública.

En cuanto a la infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención, contamos con plataformas de atención, señalización, mobiliario y equipamiento adecuado para la atención y orientación a los pacientes y sus familiares. Se ha implementado mejoras en la infraestructura básica para facilitar el uso y acceso a las mujeres embarazadas, niños, adultos mayores y personas con discapacidad, para lo cual existe un mantenimiento permanente de los mismos.

Asimismo, se cuenta con un sistema de señalización adecuado y actualizado para identificar las principales áreas de atención de la entidad y servicios dirigidos a la ciudadanía, como son: mapas de ubicación, mapas de riesgo, señalética por área, equipos multimedia, televisores, circuito cerrado, paneles y periódicos murales con diversa información de interés para el usuario

En el marco de los procesos de atención a la ciudadanía y simplificación administrativa el INEN cuenta con un TUPA (texto Único de procedimientos Administrativos aprobado y actualizado con Decreto Supremo N° 003-2015-SA de fecha 22.MAR.2015; los cuales se encuentran disponibles en el Portal Institucional del INEN(www.inen.sld.pe y www.minsa.gob.pe); el cual aprueba 06 procedimientos debidamente costeados (Solicitud, Certificado de Discapacidad, Informe de Evaluación Médica de Incapacidad, Certificado Médico de Incapacidad para el Otorgamiento de Pensión de Invalidez, Constancia de Atención).

Coordinadora General de Asuntos Organizacionales Internos
L.C. SKILA M. ZAVALA CASTRO
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas





Es importante indicar, que contamos con una mesa de partes, ubicada junto a la puerta principal de la institución, debidamente identificada con los letreros respectivos y horarios de atención. Asimismo, el personal que atiende a la ciudadanía cuenta con un carnet de identificación y brindan información a través de un micrófono sobre los diferentes trámites requeridos por el usuario.

Los recursos humanos que trabajan en atención a la ciudadanía, cumplen con un perfil diseñado de acuerdo a las necesidades del puesto y reciben una inducción previa sobre la organización y funcionamiento de la institución. En ese sentido, el INEN también cuenta con un Plan anual de desarrollo de las personas y el Programa "INEN está Contigo" organiza de manera paralela diversos talleres de humanización y empatía con el propósito de que el trabajador se sienta sensibilizado, motivado e informado y de esta manera brindar una mejor a atención a los usuarios.

Todas estas acciones que el INEN viene realizando para la mejora continua de la atención a la ciudadanía se miden a través de actividades de seguimiento, monitoreo y evaluación de la atención, que son presentados a través de informes y/o reportes a la máxima autoridad administrativa.

4. IDENTIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD DE MEJORA

El INEN como instituto especializado de cáncer referente del país, atiende pacientes proveniente de las diferentes regiones del Perú, convergiendo la multiculturalidad¹ y la multiétnicidad² de la población, lo que nos lleva a identificar sus recursos, revalorar el rol activo de las personas (pacientes, familiares, acompañantes) usuarias de los servicios, de tal manera que se pueda proteger el bienestar del paciente con cáncer al interior de la institución, satisfaciendo sus expectativas con servicios de soportes sociales y mejorar la confianza institucional.

Es por ello, que hemos considerado importante incorporar en todas nuestras acciones el enfoque social multicausal, en el que insertamos al paciente con cáncer en un contexto sociocultural de signos y significados construidos en la sociedad, siendo fundamental integrar los conceptos de equidad y respeto a la dignidad del ser humano; respeto a su identidad cultural y empoderamiento del paciente en el cuidado de su propia salud, cambiando el paradigma³ de decisiones informadas por decisiones compartidas.

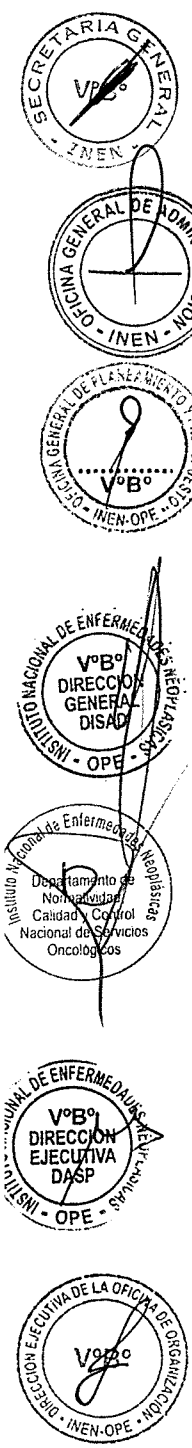
En ese sentido, se está cambiando paradigmas mirando al cáncer como un concepto global de salud y puede ser graficado planteándonos el siguiente modelo social multicausal del cáncer:

¹ Se dice que tal o cual Nación es multicultural cuando en ella conviven más de un pueblo, es decir, el propio, nativo, más los otros que se han ido anexando a través de los años como consecuencia de la inmigración y que ciertamente también se han asentado. Desde Definición ABC. Disponible en:

<http://www.definicionabc.com/social/multicultural.php#ixzz3Q98V3G5x>

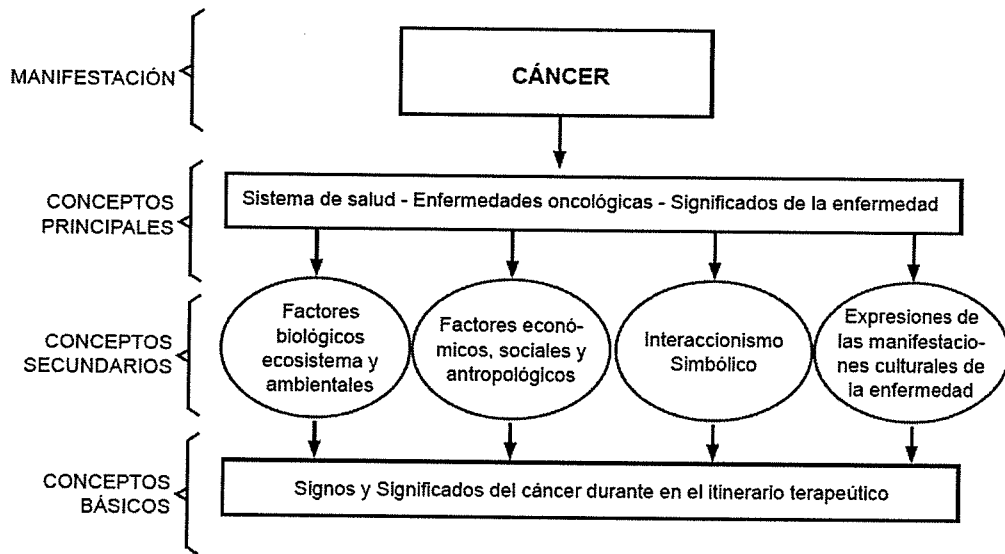
² Las sociedades multiétnicas a diferencia de las sociedades nacionalistas, integran a diferentes grupos étnicos, sin importar diferencias de cultura, raza e historia. Todas las grandes ciudades pueden ser consideradas sociedades multiétnicas. Disponible en: <http://www.buenastareas.com/materias/que-es-la-multiétnicidad/0>

³ El término paradigma significa «ejemplo» o «modelo». En todo el ámbito científico, religioso u otro contexto epistemológico, puede indicar el concepto de esquema formal de organización, y ser utilizado como sinónimo de marco teórico o conjunto de teorías. <http://es.wikipedia.org/wiki/Paradigma>



Lic. CARLA M. ZAVALA CASTRO
Coordinadora General de Asuntos Organizacionales Internos
Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas





Desarrollado por Navarro JM y Vidaurre T

Figura 1. Modelo social multicausal del cáncer.

En el marco de dicho modelo científico, en el 2013 se creó un innovador programa de apoyo y acompañamiento al paciente denominado "INEN ESTA CONTIGO" que simplifica y personaliza la atención del paciente en la institución, así como desarrolla un sistema de soporte comunitario que fomenta la movilización social de actores para la promoción de estilos de vida saludable, comprensión del ciclo de la enfermedad, identificación y disminución de riesgos asociados al cáncer y al cuidado paliativo del paciente.

El INEN es una institución que siempre se encuentra en mejora continua de sus diferentes procesos a fin de brindar un mejor servicio y atención a la ciudadanía. En ese contexto, se ha previsto fortalecer con nuevas acciones los sistemas de atención y desarrollar estrategias de comunicación que permitan una mejor orientación al usuario sobre los diversos servicios que brinda el instituto con calidad y calidez.

En relación al fortalecimiento de la orientación y ubicación del paciente dentro de la institución, hemos considerado la actualización y rediseño de la señalética y mapas de ubicación que en forma conjunta con el trabajo que realizan las navegadoras de pacientes permitirá una mejor orientación del usuario que ingresa al INEN.

El INEN cuenta con un call center que atiende al público y transfiere a las áreas o departamentos especializados de acuerdo a la consulta del usuario. Sin embargo, estamos trabajando en una mejora de dicha plataforma que permita una atención más oportuna, eficiente y de interculturalidad.

Asimismo, consideramos fundamental que el personal encargado de la atención a la ciudadanía (orientadores, digitadores, personal de informe, de trámite documentario, atención al ciudadano, oficina de calidad, call center, personal de vigilancia y secretarías) cuenten con un protocolo de atención que cumpla las políticas de calidad en la institución, manteniendo siempre un trato respetuoso y cordial dentro de los mismos trabajadores y principalmente con el público general; por lo cual venimos trabajando en dicho documento.

SECRETARÍA GENERAL
 OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN
 OFICINA GENERAL DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
 DIRECCIÓN GENERAL DE ENFERMEDADES NEOPLÁSICAS
 DIRECCIÓN EJECUTIVA DASP
 DIRECCIÓN EJECUTIVA DE LA OFICINA DE ORGANIZACIÓN
 Lic. CARLA M. ZAVALA CASTRO
 Coordinadora General de Asuntos Organizacionales Internos
 Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



Asimismo, queremos enfatizar que dentro de la mejora de la atención a la ciudadanía consideramos importante darle énfasis a la mejora en la atención al usuario por parte del personal de vigilancia, que es el primer filtro al que se enfrenta la persona que llega al INEN y el cual debe contar con todas las herramientas para brindar una buena orientación y trato humanizado considerando la alta carga emocional de nuestros usuarios.



5. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

- Fortalecer las estrategias de la atención integral a la ciudadanía con calidad y calidez.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Desarrollar e implementar un protocolo de atención al ciudadano que acerque los servicios al paciente, su familia y la comunidad con calidad y calidez.
- Fortalecimiento de capacidades del personal de vigilancia del INEN para la mejora de atención a la ciudadanía.
- Promover el acompañamiento integral del paciente durante todo el proceso terapéutico en la institución, con un trato humanizado y equitativo con respeto a su diversidad e interculturalidad.
- Implementar y actualizar la señalética, mapas de ubicación y materiales comunicacionales que mantengan informado al usuario y sus familiares respetando sus necesidades y características culturales.
- Fortalecimiento del Call Center del INEN que permita agilizar los procesos de atención, a través de un trato oportuno, eficiente y humanizado que respete la procedencia e idioma de los usuarios.



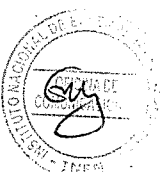
6. ALCANCE

El presente Plan deberá ser aplicado por el personal que labora en el INEN, ubicado en la Av. Angamos Este 2520, Surquillo – Lima.

7. ACTIVIDADES A DESARROLLAR (Cronograma)

- Elaboración del protocolo de atención a la ciudadanía del INEN.
- Desarrollar dos (2) talleres para la implementación de un protocolo de atención a la ciudadanía.
- Desarrollar talleres de capacitación para la mejora de la atención a la ciudadanía con un enfoque intercultural.
 - ✓ Desarrollar 1 taller de humanización y/o etiqueta social e imagen institucional dirigido al personal de vigilancia del INEN
 - ✓ Desarrollar 1 taller de humanización y/o etiqueta social e imagen institucional dirigido al personal que atiende al público en el INEN.
 - ✓ Desarrollar 1 taller de atención de quejas para el personal que atiende en los módulos de atención y la Oficina de Atención al Ciudadano.

Lic. CARI M. ZAVALA CASTRO
 Coordinadora General de Asuntos
 Organizacionales Internos
 Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



- ✓ Desarrollar capacitación en atención telefónica.
- ✓ Taller en Relaciones Humanas para el personal de módulos de atención y Atención al Ciudadano.
- Capacitación permanente a las navegadoras de pacientes en el marco del Programa INEN está Contigo.
- Realizar ferias informativas "Alegrando Vidas" dirigidas a los pacientes y sus familiares.
- Mejoramiento y adecuación de la señalética del INEN.

8. RECURSOS:

Recursos Humanos

El personal del Departamento de Atención de Servicio al Paciente, Oficina de Comunicaciones, Oficina de Atención al Ciudadano y Oficina de Organización, por un tiempo aproximado de 12 meses, de acuerdo a sus funciones y competencias.

Asimismo, los distintos órganos y unidades orgánicas del INEN colaboran para el adecuado cumplimiento de este plan.

Recursos Materiales

Útiles de Escritorio
Equipos Informáticos
Materiales Comunicacionales (Folletería y videos institucionales).

9. INDICADORES

- a. El porcentaje de recursos humanos capacitados en la implementación de un protocolo de atención a la ciudadanía.
- b. El porcentaje de recursos humanos capacitados en talleres o cursos con énfasis en humanización y mejora de atención a la ciudadanía.
- c. El porcentaje del personal de vigilancia capacitado en talleres o cursos con énfasis en la mejora de la atención a la ciudadanía.

10. ANEXOS

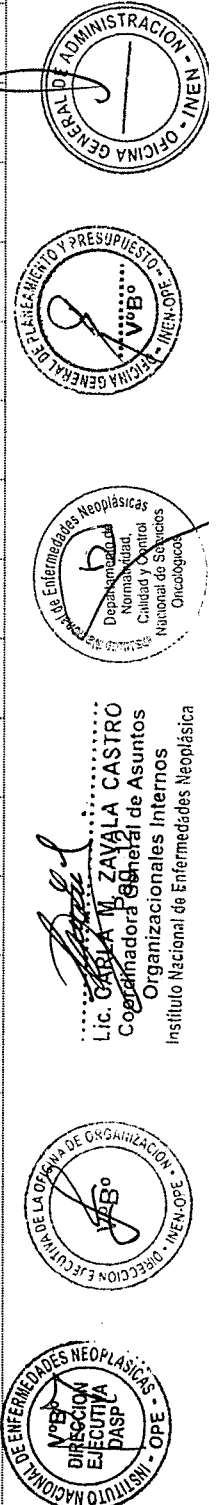
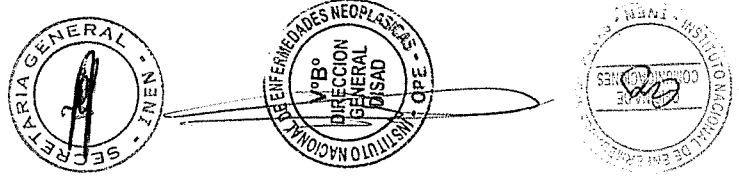



Lic. CARLA M. ZAVILA CASTRO
Coordinadora General de Asuntos Organizacionales Internos
Instituto Nacional de Enfermedades Neurológicas



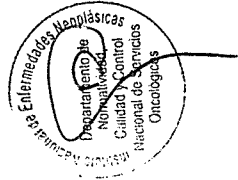
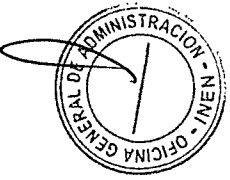
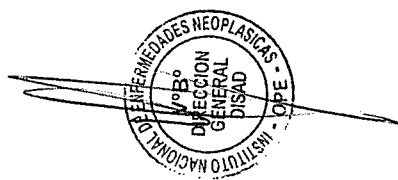
**ANEXO N° 1
CRONOGRAMA DE PROGRAMACIÓN ACTIVIDADES/TAREAS DEL PLAN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL INEN**

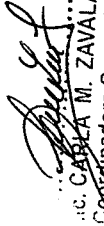
Actividades	U/M	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agt	Set	Oct	Nov	Dic	Responsable
Elaboración del protocolo de atención a la ciudadanía del INEN	Documento		X											DASP ORGANIZACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO COMUNICACIONES
Desarrollar dos (2) talleres para la implementación de un protocolo de atención a la ciudadanía.	Talleres			X					X					DASP
Desarrollar talleres de capacitación para la mejora de la atención a la ciudadanía con un enfoque intercultural.	Talleres													DASP ORGANIZACIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO COMUNICACIONES
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar 1 taller de humanización y/o etiqueta social e imagen institucional dirigido al personal de vigilancia del INEN. • Desarrollar 1 taller de humanización y/o etiqueta social e imagen institucional dirigido al personal que atiende al público en el INEN. • Desarrollar 1 taller de atención de quejas para el personal que atiende en los módulos de atención y la Oficina de Atención al Ciudadano. • Desarrollar capacitación en atención telefónica. 			X					X						




Lic. GABRIELA M. ZAVALA CASTRO
 Coordinadora General de Asuntos
 Organizacionales Internos
 Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

<ul style="list-style-type: none"> Taller en Relaciones Humanas para el personal de módulos de atención y Atención al Ciudadano. 	Taller	X	X	X	X	X	X	X	DASP ATENCIÓN AL CIUDADANO COMUNICACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Capacitación permanente a las navegadoras de pacientes en el marco del Programa INEN está Contigo. 	Taller	X	X	X	X	X	X	X	DASP ATENCIÓN AL CIUDADANO COMUNICACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Realizar ferias informativas "Alegrando Vidas" dirigidas a los pacientes y sus familiares. 	FERIA	X	X	X	X	X	X	X	DASP ATENCIÓN AL CIUDADANO COMUNICACIONES
<ul style="list-style-type: none"> Mejoramiento y adecuación de la señalética del INEN 	Señalética	X	X	X	X	X	X	X	DASP COMUNICACIONES




 M.C. CAROLINA M. ZAVALA CASTRO
 Coordinadora General de Asuntos Organizacionales Internos
 Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas




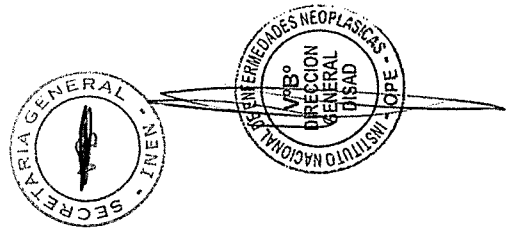
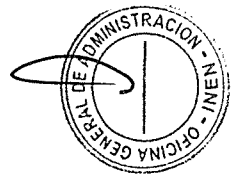
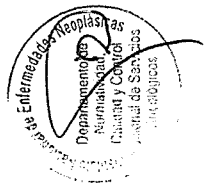
ANEXO 02

FICHA DE INDICADOR	
Nombre Indicador	El porcentaje de recursos humanos capacitados en la implementación de un protocolo de atención a la ciudadanía.
Descripción del Indicador	Indicador de eficiencia
Objetivo del Indicador	Recursos humanos capacitados en protocolos de atención a la ciudadanía.
Forma de cálculo	(N° de Recursos Humanos de atención al público capacitados / N° de Recursos Humanos de atención al público) x 100
Fuentes de información	DISAD / Atención al Ciudadano / Organización.
Periodicidad de Medición	Semestral
Responsable de Medición	DISAD
Meta	80% del personal capacitado en protocolo de atención a la ciudadanía.

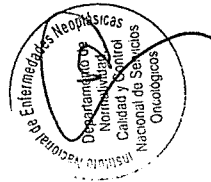
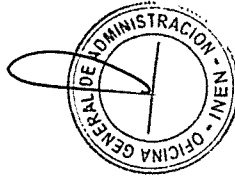
FICHA DE INDICADOR	
Nombre Indicador	El porcentaje de recursos humanos capacitados en talleres o cursos con énfasis en humanización y mejora de atención a la ciudadanía
Descripción del Indicador	Indicador de eficacia
Objetivo del Indicador	Recursos humanos capacitados con énfasis en humanización y mejora de atención a la ciudadanía
Forma de cálculo	(N° de personal capacitado en humanización y mejora de atención a la ciudadanía / N° de personal que atiende directamente al usuario) x 100
Fuentes de información	DISAD (DASP)
Periodicidad de Medición	Anual
Responsable de Medición	Director de la DASP
Meta	80% del personal capacitado con énfasis en humanización y mejora de atención a la ciudadanía.




 -Ic. CAROLINA M. ZAVALA CASTRO
 Coordinadora General de Asuntos
 Organizacionales Internos
 Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas



FICHA DE INDICADOR	
Nombre Indicador	El porcentaje del personal de vigilancia capacitado en talleres o cursos con énfasis en la mejora de la atención a la ciudadanía.
Descripción del Indicador	Indicador de eficacia
Objetivo del Indicador	Personal de Vigilancia capacitado con énfasis en la mejora de la atención a la ciudadanía
Forma de cálculo	(N° de personal de vigilancia capacitado en talleres o cursos con énfasis en la mejora de la atención a la ciudadanía / N° de personal de vigilancia que se relaciona directamente con el usuario) x 100
Fuentes de información	DISAD (DASP)
Periodicidad de Medición	Anual
Responsable de Medición	Director de la DASP
Meta	80 % del personal de Vigilancia capacitado en atención a la ciudadanía.



[Signature]
 ..ic. CARLA M. ZAVALA CASTRO
 Coordinadora General de Asuntos
 Organizacionales Internos
 Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas

