



RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 14 de FEBRERO de 2018

VISTOS:

El Expediente Administrativo N° 17-000958, sobre aprobación del Plan de Mejora Continua de la Calidad de Servicios 2017-2018, el que contiene el INFORME N° 121-2017-INCN/OGC, el INFORME N° 210-2017-OGC/INCN del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad; la NOTA INFORMATIVA N° 002-2018 OEPE/INCN de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico; y el INFORME N° 050-2018-OAJ/INCN del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica, y;

CONSIDERANDO:

Que, la Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA aprueba las "Normas para la Elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud" que permite estandarizar los elementos conceptuales, estructurales y metodológicos más relevantes en el ciclo de producción normativa del Ministerio de Salud, así como brindar a las instancia reguladoras del Ministerio de Salud una herramienta que facilite el desarrollo de sus funciones normativas;

Que, el numeral 6.1.4. de las Normas mencionadas, precisa que: Documento Técnico, es la denominación genérica de aquella publicación del Ministerio de Salud que contiene información sistematizada o disposición sobre un determinado aspecto sanitario o administrativo, o que fija posición sobre él y que la Autoridad Nacional de Salud considera necesario enfatizar o difundir, autorizándola expresamente. Se basa en el conocimiento científico y técnico, validado por la experiencia sistematizada y documental, y respaldado por las normas vigentes que correspondan. Se consideran Documentos Técnicos aquellos que abordan aspectos como "Doctrinas", "Lineamientos de Políticas", "Sistemas de Gestión de Calidad", "Planes" (de diversa naturaleza);

Que, la Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA aprueba el documento "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud", cuya finalidad es contribuir a fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, sustentado en el hecho de que en el marco del proceso de descentralización y las políticas de salud, las organizaciones de salud establecen y desarrollan acciones pertinentes de gestión de la calidad, a fin de mejorar sus procesos, sus resultados, su clima organizacional y la satisfacción de usuarios internos y externos. Dicho documento, considera que la gestión de la calidad es un componente de la gestión institucional y por ello es un deber de todo funcionario del Sector, el determinar y aplicar la política de calidad expresada formalmente;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 095-2012-MINSA se aprueba la Guía Técnica: "Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad, que busca brindar al personal de las organizaciones de salud un documento de consulta que provea la elaboración de proyectos de mejora de la calidad, así como la aplicación de técnicas y herramientas para la gestión de la calidad;

Que, de los antecedentes, aparece que el Plan de Mejora Continua de la Calidad de Servicios 2017-2018 del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, tiene como Objetivo General promover la optimización de los recursos existentes para implementar mejoras en los procesos, procedimientos y en la prestación de servicios asistenciales en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;



I. TAGLE L.



A. CARRASCO



P. MAZZETTI S.

Que, se aprecia igualmente, que el Plan de Mejora Continua de la Calidad de Servicios 2017-2018 del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas se encuentra elaborado conforme a las normas indispensables para su aprobación y que se reseñan en los considerandos precedentes, constando de los antecedentes que su elaboración guarda concordancia por lo dispuesto por las "Normas para la Elaboración de documentos normativos del Ministerio de Salud" aprobadas por Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA;

Que, el Plan bajo análisis, ha sido objeto de opinión favorable por parte de la Directora Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, mediante NOTA INFORMATIVA N° 002-2018 OEPE/INCEN;

Estando a la opinión favorable del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

Con la visaciones de la Directora Adjunta, de la Dirección Ejecutiva de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, del Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

De conformidad con el numeral 17.1 del artículo 17° del T.U.O. de la Ley N° 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", aprobado por Decreto Supremo N° 006-2017-JUS, Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA y el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aprobado por Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA.

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR, con eficacia anticipada al 01 de enero de 2017, el Plan de Mejora Continua de la Calidad de Servicios 2017-2018 del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, que en ocho (08) folios, forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- DISPONER que la Oficina de Gestión de la Calidad se encargue de la implementación, aplicación y supervisión del cumplimiento del referido Plan en el ámbito de sus respectivas competencias.

Artículo 3°.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones la difusión y publicación de la presente Resolución Directoral, en la página web del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

Regístrese y Comuníquese.

MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas
Dirección General
Med. Cir. PILAR ELENA MAZZETTI SOLER
Directora de Instituto Especializado (e)

PEMS/ACH
Visaciones- copias
DG
D. Adjunta
OEPE
OGC
OAJ



PERÚ

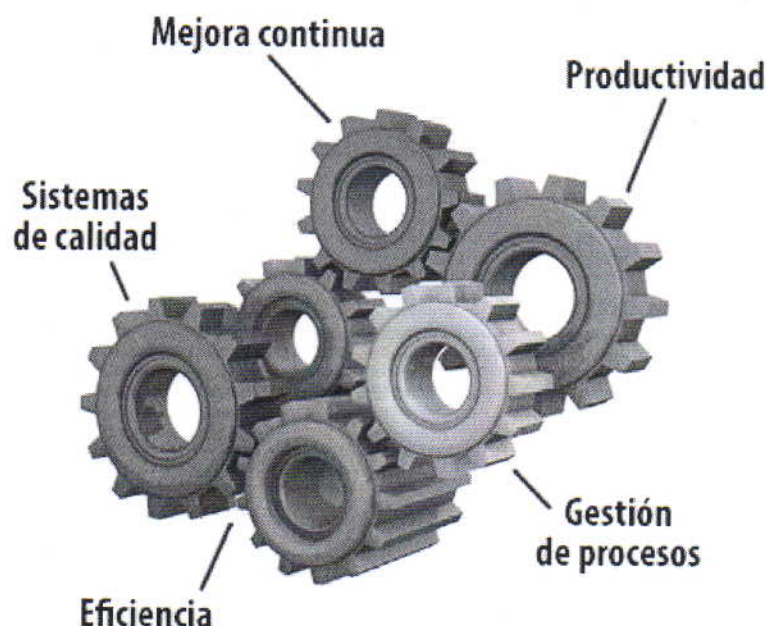
MINISTERIO
DE SALUD

Instituto Nacional de
Ciencias Neurológicas

MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS

Oficina de Gestión de la Calidad



PLAN DE MEJORA CONTINUA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS 2017-2018

**COMITÉ
DE MEJORA CONTINUA**
(R. D. N° 386-2017-DG-INCN)



A. CARRASCO

LIMA – PERU



I. TAGLE L.





PERÚ

MINISTERIO
DE SALUD

Instituto Nacional de
Ciencias Neurológicas

DIRECTORIO INSTITUCIONAL

M. C. Pilar Elena Mazzetti Soler
Directora General

M. C. Isabel Tagle Lostaunau
Directora Ejecutiva Adjunta

Lic. Hildo Leiva Flores
Jefe de la Oficina de Gestión de la Calidad



P. MAZZETTI S



A. CARRASCO



I. TAGLE L





PERÚ

MINISTERIO
DE SALUD

Instituto Nacional de
Ciencias Neurológicas

INDICE

- PRESENTACION
- MARCO CONCEPTUAL
- FINALIDAD
- BASE LEGAL
- ALCANCE
- CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS
- IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACION DE PROBLEMAS
- OBJETIVO GENERAL:
- OBJETIVOS ESPECIFICOS:
- ANEXOS:
- Programación de Actividades del Comité de Mejora Continua 2017-2018



P. MAZZETTI S



A. CARRASCO



I. TAGLE L.





PERÚ

MINISTERIO
DE SALUDInstituto Nacional de
Ciencias Neurológicas

PRESENTACION

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN), en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad impulsado por el Ministerio de Salud en los diferentes establecimientos del Sector Salud, ha puesto de manifiesto la necesidad de constituir el Comité de Mejora Continua de la Calidad de Servicios, que entre otros tiene el encargo de promover la implementación de acciones a corto, mediano y largo plazo respecto al mejoramiento de la calidad de servicios

El presente documento contempla una serie de acciones de fortalecimiento, integración multidisciplinaria, mecanismos de registro y seguimiento, análisis de eventos adversos y buenas prácticas de atención en la seguridad del paciente para proponer bajo una dinámica de trabajo corporativo, los proyectos de mejora continua que contribuya a impulsar una acción colectiva en beneficio de los usuarios externos e internos.

En ese sentido; el INCN ha conformado el Comité de Mejora Continua de los Servicios de Salud con Resolución Directoral N° 386-2017-DG-INCN, cuyos integrantes son:

- ✓ M.C. Yrma Soledad Quispe Zapana, quien preside
- ✓ M.C. Lucía del Pilar Graciela Rodríguez Miranda
- ✓ M.C. Jesús Benigno Félix Ramírez
- ✓ M.C. Miryam Mercedes Velarde Inchaustegui
- ✓ M.C. Guido Ubaldo Albán Zapata
- ✓ M.C. Hugo Enrique Estrada Vegas
- ✓ Lic. Hildo Leiva Flores
- ✓ Lic. Martha Gregoria Aquino Benigno
- ✓ Bach. Nélide Calderón Zelada de Yui
- ✓ Lic. Gloria Amalia Vargas Núñez

Los integrantes del Comité son los encargados de promover las condiciones que garanticen la formulación, ejecución, evaluación y retroalimentación de las propuestas de mejora en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad.

Finalmente, las acciones conducentes a proporcionar mayores beneficios posibles a los usuarios externos, es responsabilidad de los que integran el Comité y de las autoridades que deben asumir mayor compromiso apoyando la implementación de las propuestas de mejora continua de la calidad de servicios en el INCN.



A. CARRASCO



Comité de Mejora Continua



Oficina de Gestión de la Calidad -INCEN

I. TAGLE L.

Comité de Mejora Continua

4



PERÚ

MINISTERIO
DE SALUDInstituto Nacional de
Ciencias Neurológicas

MARCO CONCEPTUAL

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN) de nivel III-2, es un órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, y en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad impulsado por el Ministerio de Salud en los diferentes establecimientos del Sector Salud, ha puesto de manifiesto la necesidad de realizar un trabajo corporativo e integrado entre los miembros del Comité de Mejora Continua de la Calidad de Servicios, y el personal de la institución para promover la implementación de acciones que favorezcan en el mejoramiento de la calidad de servicio.

El presente documento contiene las recomendaciones emanadas como resultado de las encuestas de percepción de satisfacción y de clima organizacional, el propósito es iniciar con acciones que conlleven a operacionalizar para que la calidad de servicio se fortalezca y beneficie a los usuarios. En ese contexto; fortaleciendo la gestión y funcionamiento de las diferentes unidades orgánicas de manera óptima, elevaremos la calidad de la atención técnica y la satisfacción por el servicio recibido.

Para lo cual, el Comité de Mejora Continua se ha constituido con la finalidad de articular los esfuerzos a favor de la mejora continua de la calidad de servicios, elaborando y proponiendo propuestas de mejora y/o innovación tecnológica a la Dirección General para su aprobación y posterior implementación en beneficio de los usuarios externos e internos.

FINALIDAD

El presente Plan de Mejora Continua de la Calidad de Servicios, es un instrumento que promueve la detección de puntos críticos y alternativas de mejora sobre los procesos y procedimientos que generan dificultades, con el único propósito de seguir mejorando nuestra atención y la percepción de los usuarios externos e internos.

BASE LEGAL

- Ley N° 26842 - Ley General de la Salud
- Ley N° 27657 – Ley del Ministerio de Salud
- Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/DM, que aprobó el Documento Técnico: "Sistema de Gestión de la Calidad en Salud".
- Resolución Ministerial N° 640-2006/MINSA, que aprueba el Manual para la Mejora Continua de la Calidad.
- Resolución Directoral N° 386-2017-DG-INCEN, que conforma el Comité de Mejora Continua de la Calidad de Servicios del INCEN.
- Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la elaboración de Proyectos de Mejora y la aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad.



A. CARRASCO





PERÚ

MINISTERIO
DE SALUDInstituto Nacional de
Ciencias Neurológicas**ALCANCE**

Todas las Unidades Orgánicas que constituyen el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, intervienen en la implementación de mejora continua, para lo cual se hará de manera coordinada y consensuada con la finalidad de fortalecer la calidad de servicios.

CONSIDERACIONES ESPECÍFICAS

- Evaluar los procesos y procedimientos vigentes para sugerir mejoras acordes a la realidad
- Armonizar los sistemas de registros existentes, incorporando análisis integrales
- Requerir los resultados de las encuestas de Servqual y de Clima Organizacional para evaluar y proponer las mejoras.
- Aplicar la metodología para la elaboración de Proyecto de Mejora, ciclo P.E.V.A.
- Socializar el contenido del Plan y la aplicación de la metodología de mejora continua.
- Involucrar a los usuarios internos preferentemente de aquellos servicios que presentan nudos críticos en su proceso coadyuven en la implementación de la mejora.
- Aplicar las técnicas y herramientas para la mejora continua de la calidad de servicios.

IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACION DE PROBLEMAS

LISTADO DE PROBLEMAS	FRECUENCIA	IMPORTANCIA	FACTIBILIDAD	PUNTAJE
Procedimientos existente y engorroso generan prolongado tiempo de espera e insatisfacción.	15 3-3-3-3-3	15 3-3-3-3-3	12 2-2-3-2-3	42
Escasa señalización en las áreas asistenciales y administrativas, dificultan la orientación de los usuarios.	13 3-3-2-2-3	15 3-3-3-3-3	13 3-2-3-2-3	41
Actualización de los paneles informativos, croquis del INCN y un directorio médico visible.	13 3-3-3-2-2	14 3-3-3-3-2	12 2-2-2-3-3	39



A. CARRASCO





PERÚ

MINISTERIO
DE SALUD

Instituto Nacional de
Ciencias Neurológicas

OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL:

- Promover la optimización de los recursos existentes para implementar mejoras en los procesos, procedimientos y en la prestación de servicios asistenciales en el INCN.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Gestionar su aprobación y posterior implementación de los proyectos de mejora continua de la calidad de servicios que las Unidades Orgánicas han presentado a través de la convocatoria institucional (Banco de Proyectos).
- Coadyuvar con metodología participativa, colaborativa y consensuada para impulsar la mejora continua en la calidad de servicios al usuario externo e interno.
- Promover la disminución del tiempo de espera y nivel de satisfacción de usuarios externos (familiares) e internos con la ejecución de los proyectos de mejora continua.

ANEXOS:

Programación de Actividades del Comité de Mejora Continua 2017-2018



A. CARRASCO



PROGRAMACION DE ACTIVIDADES DEL COMITÉ DE MEJORA CONTINUA 2017-2018

OBJETIVO GENERAL: Promover la optimización de recursos existentes para implementar mejoras en los procesos, procedimientos y en la prestación de servicios asistenciales en el INCN.		ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	META PREVISTA /ANUAL	PRESUPUESTO/ ANUAL	CRONOGRAMA DE EJECUCION				RESPONSABLES
						I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	
Gestionar su aprobación y posterior implementación de los proyectos de mejora continua de la calidad de servicios que las Unidades Orgánicas han presentado a través de la convocatoria institucional (Banco de Proyectos).		Convocar al I Concurso de Proyectos de Mejora Continua de la Calidad de Servicios a nivel INCN	Informe	1	300	X		X		OGC- Comité de MC
		Registrar en el Banco de Proyectos de Mejora Continua, las ideas de mejora en el marco del fortalecimiento de la Calidad de Servicios.	Proyecto	5	Sin costo	X		X		OGC- Comité de MC
Coadyuvar con metodología participativa, colaborativa y consensuada para impulsar la mejora continua en la calidad de servicios al usuario externo e interno.		Desarrollar charla dirigida al personal del INCN para implementar metodología participativa, colaborativa y consensuada para impulsar la mejora continua en la calidad de servicios	Charla	2	500	X		X	X	OGC- Comité de MC
		Realizar el acompañamiento en la implementación de la metodología en el marco de la mejora continua de la calidad de servicios.	Informe de Seguimiento	2	Sin costo	X		X	X	OGC- Comité de MC
Promover la disminución del tiempo de espera y nivel de satisfacción de usuarios externos (familiares) e internos con la ejecución de los proyectos de mejora continua.		Implementar e institucionalizar los proyectos de mejora continua de la calidad de servicios, previa aprobación vía Resolución Directoral.	Resolución Directoral	2	Sin costo	X		X	X	OGC- Comité de MC
		Evaluar el impacto de los proyectos de mejora en proceso de implementación.	Informe	2	Sin costo	X		X	X	OGC- Comité de MC