

N° 284 -2023-DG-INCN

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 30 de Noviembre del 2023

VISTOS:

El Exp. Adm. N° 23-019749-001, que contiene el INFORME N° 002-2023-CMC/INCN, del Presidente del Comité de Mejora Continua, de fecha 17 de noviembre del 2023, INFORME N° 244-2023-OGC-INCN, de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, de fecha 17 de noviembre del 2023, INFORME N° 129-2023-UO-OEPE/INCN, del Jefe de la Unidad de Organización de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico, de fecha 22 de noviembre del 2023, PROVEIDO N° 144-2023-OEPE/INCN, del Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento Estratégico, de fecha 23 de noviembre del 2023 y el INFORME N° 498-2023-OAJ/INCN, de la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica, de fecha 28 de noviembre del 2023, y;

CONSIDERANDO:

Que, el Art. VI del Título Preliminar de la Ley N° 26842 – Ley General de Salud, establece que es responsabilidad del Estado, promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad;

Que, mediante Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA, se aprueba el documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”, que tiene por finalidad fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo; según la norma citada el Sistema de Gestión en Salud es el conjunto de elementos interrelacionados que contribuyen a conducir, regular, brindar asistencia técnica y evaluar a las entidades de salud del Sector y a sus Dependencias Públicas de los tres niveles (Nacional, Regional y Local), en lo relativo a la calidad de la atención y de la gestión. En ese sentido, según la Norma acotada la Gestión de la Calidad es un componente de la Gestión Institucional y por ello es un deber de todo Funcionario en el Sector determinar y aplicar la política de calidad expresada formalmente por la alta Dirección del MINSA. Además, conforme a la norma, las orientaciones normativas del sistema de gestión de la calidad en salud deben desarrollarse creativamente y

con las especificadas que correspondan en todas las Instituciones y Entidades del Sector, en los diferentes niveles de su jerarquía organizativa. El sistema incluye a los componentes de planificación, organización, garantía y mejora de la calidad, en la perspectiva de diseñar, gestionar y mejorar los procesos institucionales hacia una cultura de calidad;

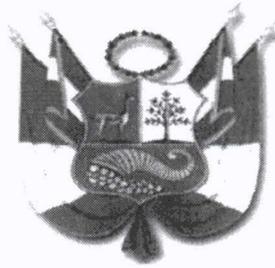
Que, mediante Resolución Ministerial N° 095-2012/MINSA, se aprobó la Guía Técnica: “Guía para la Elaboración de Proyectos de Mejora y la Aplicación de Técnicas y Herramientas para la Gestión de la Calidad”, cuya finalidad es contribuir a la implementación del sistema de gestión de la calidad en salud y sus actividades, dirigidas a la mejora continua de los procesos a través de la aplicación de las técnicas y herramientas para la Gestión de la Calidad;

Que, la Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA, Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en su Art. 5° del Título I, tiene por objetivo establecer la organización del INCN, normando su naturaleza, visión y objetivos estratégicos, sus objetivos funcionales generales, estructura orgánica y objetivos funcionales de sus unidades orgánicas, del Art. 17° de la precitada Resolución Ministerial, la Oficina de Gestión de la Calidad en el Instituto, para promover la mejora continua de la calidad de los procesos asistenciales y administrativos de atención al paciente, con la participación activa del personal, depende de la Dirección General y tiene asignado los siguientes objetivos funcionales:

- ❖ Promover la incorporación del enfoque de calidad en el Plan Estratégico Operativo Institucional y planes de trabajo.
- ❖ Proponer indicadores de calidad y el desarrollo de actividades para la mejora continua, en coordinación con la Oficina de Planeamiento Estratégico.
- ❖ Implementar las normas, estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad para la implementación del Sistema de Gestión de Calidad.
- ❖ Desarrollar y evaluar mecanismos de escucha al usuario para la mejora de la calidad y la participación ciudadana en salud.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 727-2009/MINSA, que aprueba el Documento Técnico, “Política Nacional de Calidad en Salud”. Teniendo como finalidad contribuir a la mejora de la calidad de la atención de salud en las organizaciones proveedoras de servicios de salud mediante la implementación de directrices emanadas de la Autoridad Sanitaria Nacional. Así mismo, su objetivo es el de establecer las directrices que orienten el desarrollo de las intervenciones destinadas





RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 30 de Noviembre del 2023

a mejorar la calidad de la atención de salud en el sistema de salud de Perú;

Que, la Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA, que aprueba el Plan Nacional del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud; tiene como objetivo general, mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tenga un impacto en los resultados sanitarios;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el Artículo 126° aprobado por Decreto Supremo N° 008-2017-SA, menciona al Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas en su literal f); como Instituto Nacional Especializado, órgano desconcentrado del Ministerio de Salud, dependiente de la Dirección General de Operaciones en Salud. Son responsables de desarrollar las funciones de investigación y docencia en materia de salud, así como servicios de salud altamente especializado en salud;

Que, mediante Resolución Directoral N° 135-2023-DG-INCN, de fecha 24 de mayo del 2023 y su modificatoria de fecha 18 de agosto del 2023 con Resolución Directoral N° 198-2023-DG-INCN, con la que se reconfirma el Comité de Mejora Continua del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, como parte de las funciones del comité de mejora continua y con el fin de promover la optimización de los recursos existentes para implementar mejoras en los procesos, procedimientos y en la prestación de servicios asistenciales en el INCN, se ha elaborado el Proyecto de Mejora Continua titulado "Implementación de Órdenes Medicas y Procedimientos Hospitalarios en el Aplicativo Sistema de Gestión Hospitalaria del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (SIGH_INCN), en los Módulos de Consultorio Externo, Emergencia y Hospitalización" del INCN, el cual tiene como justificación la necesidad de acortar el tiempo de espera en los procesos y procedimientos que generan dificultades e insatisfacción al usuario externo e interno;

Que, el inciso h) del Artículo 10° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aprobado con



Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA, establece como objetivos funcionales de la Dirección General como Órgano de Dirección del Instituto lo siguiente: “Lograr la mejora continua de procesos organizacionales en el Instituto Nacional enfocado en los objetivos de los usuarios y conducir las actividades de implementación y/o mejoramiento continuo de modelo organizacional”

Que, a través de la hoja de Envío de Tramite General, la Dirección General solicita se proyecte la Resolución Directoral del PROYECTO DE MEJORA CONTINUA: “Implementación de Ordenes Médicas y Procedimientos Hospitalarios en el Aplicativo SIGH_INCN en los Módulos de Consultorios Externos, Emergencia y Hospitalización”;

Que, estando a lo solicitado corresponde emitir el Acto Resolutivo a fin de aprobar el PROYECTO DE MEJORA CONTINUA: “Implementación de Ordenes Medicas y Procedimientos Hospitalarios en el Aplicativo SIGH_INCN en los Módulos de Consultorios Externos, Emergencia y Hospitalización” del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, en uso de las facultades conferidas en el inciso g) del Art. 11° del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 787-2006/MINSA;

Con la visación de la Jefa de la Oficina de Gestión de la Calidad, del Director Ejecutivo de la Oficina de Planeamiento Estratégico y la Jefa de la Oficina de Asesoría Jurídica del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas;

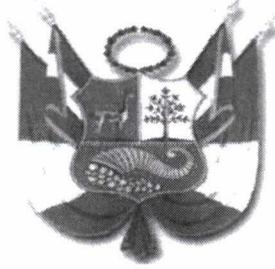
SE RESUELVE:

Artículo Primero.- APROBAR el PROYECTO DE MEJORA CONTINUA: “Implementación de Ordenes Médicas y Procedimientos Hospitalarios en el Aplicativo SIGH_INCN en los Módulos de Consultorio Externo, Emergencia y Hospitalización”.

Artículo Segundo.- ENCARGAR a los Integrantes del Comité 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.

Artículo Tercero.- PRECISAR que el PROYECTO DE MEJORA CONTINUA: “Implementación de Ordenes Médicas y Procedimientos Hospitalarios en el Aplicativo SIGH_INCN en los Módulos de Consultorio Externo, Emergencia y Hospitalización”. Tendrá una duración de nueve (9) meses.





Nº 284-2023-DG-INCN

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

Lima, 30 de Noviembre del 2023



Artículo Cuarto.- ENCARGAR a la Oficina de Comunicaciones efectuó la publicación y difusión de la presente Resolución Directoral en el Portal de Transparencia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, de conformidad con la norma 27806 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Regístrese, comuníquese y cúmplase



MINISTERIO DE SALUD
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas
Director General
M.C. Esp. JORGE ENRIQUE MEDINA RUBIO
Director del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas



INCN



PERÚ

Ministerio de Salud

Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

COMITÉ DE MEJORA CONTINUA



PROYECTO DE MEJORA CONTINUA:
“Implementación de Ordenes Médicas y Procedimientos Hospitalarios en el Aplicativo SIGH_INCN en los Módulos de Consultorio Externo, Emergencia y Hospitalización”



2023



PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS

COMITÉ DE MEJORA CONTINUA



PROYECTO DE MEJORA CONTINUA:

"Implementación de Ordenes Médicas y Procedimientos Hospitalarios en el Aplicativo SIGH_INCN en los Módulos de Consultorio Externo, Emergencia y Hospitalización"



M. CRUZADO S.



PROYECTO DE MEJORA CONTINUA:
"Implementación de Ordenes Médicas y Procedimientos Hospitalarios en el Aplicativo SIGH_INCN en los Módulos de Consultorios Externos, Emergencia y Hospitalización"





DIRECTORIO:

M.C. ESP. JORGE ENRIQUE MEDINA RUBIO
 DIRECTOR GENERAL

ECON. DAVID ALEJANDRO TEJADA PARDO
 EJECUTIVO ADJUNTO I

DR. DANILO AMERICO SANCHEZ CORONEL
 DIRECTOR EJECUTIVO DE LA DIRECCION DE INVESTIGACION,
 DOCENCIA Y ATENCION ESPECIALIZADA EN NEUROLOGIA CLINICA

M.C. ESP. JUAN MANUEL SIFUENTES MONJE
 DIRECTOR EJECUTIVO DE LA DIRECCION DE INVESTIGACION, DOCENCIA
 Y ATENCION ESPECIALIZADA EN APOYO AL DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO

M.C. ESP. LUIS JAIME SAAVEDRA RAMIREZ
 DIRECTOR EJECUTIVO DE LA DIRECCION DE INVESTIGACION,
 DOCENCIA Y ATENCION ESPECIALIZADA EN NEUROCIRUGIA

M.C. ESP. LUIS ALBERTO ANTONIO TOLEDO
 DIRECTOR EJECUTIVO
 OFICINA EJECUTIVA DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA ESPECIALIZADA

M.C. ESP. JOSE JAVIER CALDERON SANJINEZ
 DIRECTOR EJECUTIVO DE LA DIRECCION EJECUTIVA DE ADMINISTRACION

CPC CESAR ARTURO DIAZ HUANGAL
 DIRECTOR EJECUTIVO DE LA OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

LIC. HIRMA DORA CHAVEZ HORNA
 JEFA DE LA OFICINA DE GESTION DE LA CALIDAD

ELABORACIÓN:

COMITÉ DE MEJORA CONTINUA
 RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 135-2023-DG-INCN

APOYO Y SOPORTE ADMINISTRATIVO:

TEC. LUIS MIGUEL CRUZADO SALAZAR
 JEFE DE LA UNIDAD DE ORGANIZACIÓN
 OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

Lima, Perú
 2023





ÍNDICE

- I. PRESENTACIÓN..... 6
- II. EQUIPO DE MEJORA..... 7
- III. DEPENDENCIA 7
- IV. POBLACIÓN OBJETIVO 8
- V. LUGAR DE EJECUCIÓN 8
- VI. DURACIÓN 8
- VII. ANTECEDENTES 8
- VIII. JUSTIFICACIÓN..... 9
- IX. OBJETIVOS..... 9
- X. METODOLOGÍA 9
- XI. RESULTADOS ESPERADOS..... 12
- XII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES 13
- XIII. FINANCIAMIENTO 13
- XIV. ANEXOS..... 14



[Handwritten signature]





PROYECTO DE MEJORA CONTINUA:
"Implementación de Ordenes Médicas y Procedimientos Hospitalarios en el
Aplicativo SIGH_INCN en los Módulos de Consultorios Externos,
Emergencia y Hospitalización"

ROL	ORGANO	FECHA	V° B°
ELABORADO	COMITÉ DE MEJORA CONTINUA	NOVIEMBRE, 2023	
REVISADO POR	OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	NOVIEMBRE, 2023	  
	OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO (UNIDAD DE ORGANIZACIÓN)	NOVIEMBRE, 2023	
	OFICINA DE ASESORÍA JURÍDICA	NOVIEMBRE, 2023	
APROBADO	DIRECCIÓN GENERAL	NOVIEMBRE, 2023	



M. CRUZADO S.





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



PROYECTO DE MEJORA CONTINUA:

"Implementación de Ordenes Médicas y Procedimientos Hospitalarios en el Aplicativo SIGH_INCN en los Módulos de Consultorios Externos, Emergencia y Hospitalización"

I. PRESENTACIÓN

El Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas (INCN), en el marco del Sistema de Gestión de la Calidad en Salud 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 del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, que entre otros tiene el encargo de promover la implementación de acciones a corto, mediano y largo plazo en lo concerniente al mejoramiento continuo de la calidad de servicio en salud.

Según el Plan Nacional de Gestión de la Calidad en Salud aprobado con *Resolución Ministerial N° 596-2007/MINSA*, señala como objetivo general, mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud mediante el desarrollo de una cultura de calidad sensible a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos, que tenga un impacto en los resultados sanitarios.



En ese contexto, el presente proyecto considera una serie de acciones de fortalecimiento, integración multidisciplinaria, mecanismos de registro y seguimiento, análisis de los resultados de encuestas a los usuarios (SERVQUAL), quejas y sugerencias de los usuarios y resultados del proceso de autoevaluación y evaluación externa, 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.



Al respecto, el INCN ha conformado el Comité de Mejora Continua con *Resolución Directoral N° 135-2023-DG-INCN*.

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 en salud en el INCN.

II. EQUIPO DE MEJORA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 135-2023-DG-INCN

NOMBRE Y APELLIDOS	CARGO	ÁREA
▪ Econ. David Alejandro Tejada Pardo	Ejecutivo Adjunto I	Ejecutivo Adjunto I
▪ Dr. Danilo Américo Sánchez Coronel	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Neurología Clínica
▪ M.C. Esp. Luis Jaime Saavedra Ramírez	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Neurocirugía
▪ M.C. Esp. Juan Manuel Sifuentes Monge	Director Ejecutivo	Dirección Ejecutiva de Investigación, Docencia y Atención Especializada en Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento
▪ M.C. Esp. Luis Alberto Antonio Toledo	Director Ejecutivo	Oficina Ejecutiva de Apoyo la Investigación y Docencia Especializada
▪ M.C. Esp. Víctor Vargas Bellina	Jefe de Departamento	Departamento de Atención de Servicios al Paciente
▪ Lic. Ps. Hirma Dora Chávez Horna	Jefa de Oficina	Oficina de Gestión de la Calidad
▪ Lic. Enf. Ángela Vicencio Romero	Jefe de Departamento	Departamento de Enfermería
▪ Ing. Carlos Francisco Valdivia Carrasco	Jefe de Oficina	Jefe de Estadística e Informática
▪ CPC. César Arturo Díaz Huangal	Jefe de Oficina	Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

DEPENDENCIA

Oficina de Gestión de la Calidad y la Oficina de Estadística e Informática.



IV. POBLACIÓN OBJETIVO

Pacientes que acuden a los diferentes servicios especializados que presta el INCN en consulta externa, hospitalización y emergencia.

V. LUGAR DE EJECUCIÓN

Se llevará a cabo en los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia del INCN.

VI. DURACIÓN

Nueve (9) meses.

VII. ANTECEDENTES

El INCN es una entidad especializada del III Nivel Categoría 2, creado mediante Decreto Supremo N° 006-81-SA, de fecha 30 de abril de 1981, adscrito al Ministerio de Salud como órgano especializado de salud, condición establecida mediante la *Resolución Directoral N° 463 DG-DESI-DSSDIRESA-I-2010*, con Código Único de IPRESS 00006209. Por tanto, es una Unidad Ejecutora perteneciente al Ministerio de Salud, dependiente administrativamente de la Dirección General de Operaciones en Salud del Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud del Ministerio de Salud (*Decreto Supremo N° 008-2017 MINSA, Resolución Ministerial N° 149-2017/MINSA*), como institución prestadora de salud altamente especializada, dedicada a la investigación, docencia, normatividad y atención especializada de enfermedades que afectan al sistema nervioso en Neurología y Neurocirugía.

La Oficina de Gestión de la Calidad del INCN, es un órgano encargado de promover el buen servicio al ciudadano, impulsar el desarrollo de propuestas de mejora continua de la calidad de servicios, contribuir con herramientas e instrumentos que coadyuven en el fortalecimiento de calidad de atención al usuario externo, basado en evidencias como resultado de la encuesta de satisfacción de usuarios externos en los diferentes servicios.

El Sistema de Gestión de la Calidad al interior del INCN, impulsa el desarrollo de una gestión creativa, innovadora, transparente, responsable, eficaz y eficiente; orientada a contribuir en la mejora de la calidad de servicios, disminuir el tiempo de espera y promover la implementación de los mapas de procesos con la finalidad de mejorar los flujos de atención en los diferentes servicios, cuyo propósito final es buscar el bienestar de la persona, la familia y la comunidad.



M. CRUZADO S.





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. Garantizando así el fortalecimiento de la gestión y funcionamiento de las diferentes unidades orgánicas de manera óptima y elevando la calidad de la atención técnica y la satisfacción por el servicio prestado.

VIII. JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de mejora continua está basado en el menester de aminorar el tiempo de espera en los procesos y procedimientos que generan dificultades e insatisfacción al usuario externo e interno.

IX. OBJETIVOS

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 ESPECÍFICOS

- Diseñar estrategias dentro de un plan de mejora continua que le permitan a la institución obtener mejores resultados en la medición de la satisfacción del usuario en los servicios de consultorio externo, hospitalización y emergencia, con base a los atributos de satisfacción definidos por la institución.
- Lograr la disminución del tiempo de espera y nivel de insatisfacción de usuarios externos e internos con la ejecución de los proyectos de mejora continua.
- Mejorar los procesos de atención en los servicios de consultorio externo, hospitalización y emergencia, para la disminución de reclamos, satisfacción en las atenciones de los servicios más reclamados donde se requiere accesibilidad, oportunidad y calidad en la atención.

X. METODOLOGÍA

Con la finalidad de lograr los objetivos propuestos se recurrió a una metodología estandarizada y de aplicación periódica (SERVQUAL).

Identificación de la oportunidad de mejora

La metodología aplicada, consolida la percepción y expectativas del sistema de atención que se le brinda en los servicios de consulta externa, hospitalización y





emergencia. En ese sentido para la identificación de la oportunidad de mejora, se tomó los resultados del instrumento SERVQUAL, una metodología que el Ministerio de Salud promueve su aplicación para detectar los nudos críticos y gestionar la implementación de proyectos de mejora continua, asimismo se consideró las quejas y sugerencias de los usuarios y resultados del proceso de autoevaluación y evaluación externa.

Planteamiento del problema

El presente proyecto se origina a raíz de la generación de tiempo de espera en las gestiones de cuentas corrientes en donde se derivaban las ordenes médicas y procedimientos hospitalarios manuales e insatisfacción en la gestión de atención al usuario en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, que recibe a usuarios por medio del Seguro Integral de Salud, así como también derivaciones médicas de otros prestadores de salud y otros a través de los convenios realizados con otras entidades, esto ha ocasionado un incremento importante de pacientes en donde la carga laboral del sistema de atención de los diferentes servicios es mayor. Se debe mencionar que el INCN es considerado como una institución prestadora de salud altamente especializada, dedicada a la investigación, docencia, normatividad y atención especializada de enfermedades que afectan al sistema nervioso en Neurología y Neurocirugía.



En la actualidad los usuarios son quienes precisan los patrones de calidad, también los sistemas de las organizaciones cada vez son más sofisticados y menos amigables, por lo que se vuelven más severos en demandar servicios de calidad, mejor atención y rapidez en asignación de citas y procedimientos de especialidades médicas, reclaman con vehemencia sus derechos, por ello el presente proyecto se apoya en la gestión de procesos, en donde toda la organización va a contar con actividades orientadas a generar el flujo óptimo para la mejora del proceso, por ende un resultado que satisfaga los requerimientos del usuario. Es así como el sector de la salud no escapa a este propósito ya que debe incrementar una función eficaz y un efectivo servicio a la sociedad, por ello la búsqueda de aspectos transformadores que mejoren y fortalezcan el desarrollo institucional es indispensable.



Determinación de las causas

El incremento y la insatisfacción de las atenciones por parte de la población referida en los servicios de consultorio externo, hospitalización y emergencia del INCN.

Según las causas identificadas corresponde priorizar sobre la intervención.





Priorización de causa raíz a intervenir

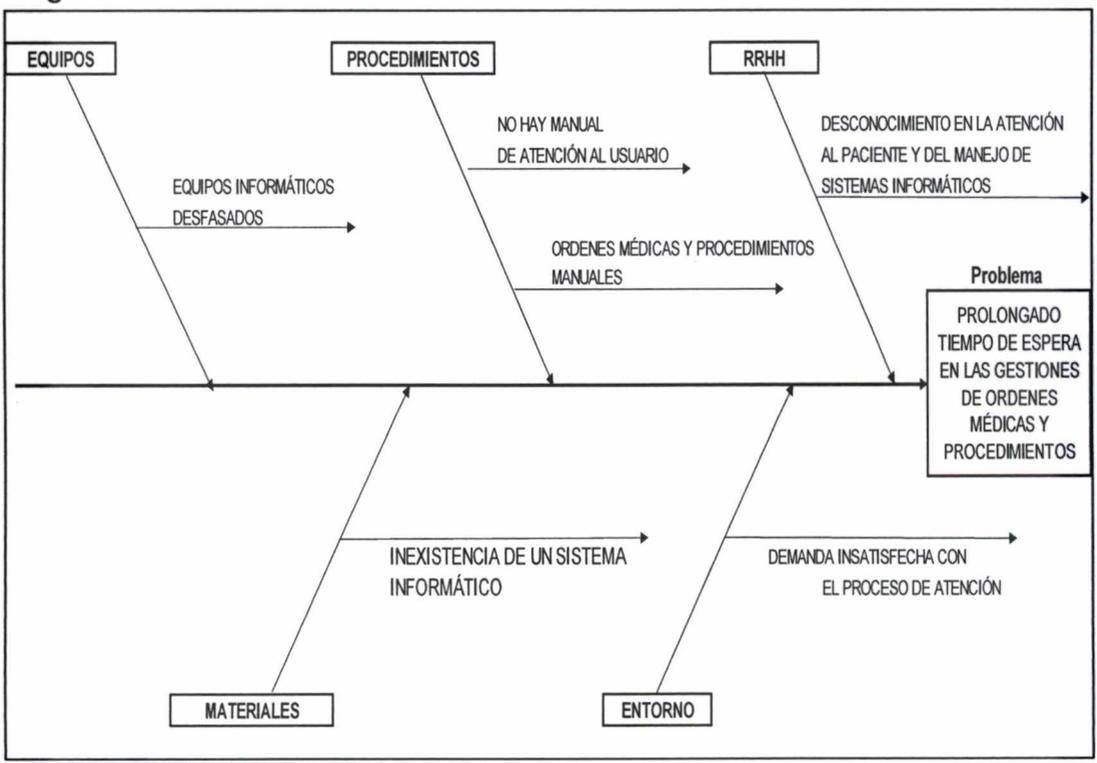
MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE PROBLEMAS

PROBLEMA DE INTERÉS	FRECUENCIA	IMPORTANCIA	FACTIBILIDAD	TOTAL
Procedimientos existente y engoroso generan prolongado tiempo de espera e insatisfacción.	18 5-5-5-3	18 5-5-3-5	14 3-5-3-3	50
Ordenes médicas, exámenes auxiliares y procedimientos hospitalarios registrados manualmente en cuentas corrientes.	18 3-5-5-5	18 5-3-5-5	14 3-3-5-3	50
Actualización de los paneles informativos.	08 1-3-3-1	08 3-1-1-3	06 1-1-1-3	22

De acuerdo con la matriz se priorizará en revertir las causas relacionadas a los procedimientos existente y engoroso que generan prolongado tiempo de espera e insatisfacción y en las ordenes médicas, exámenes auxiliares y procedimientos hospitalarios registrados manualmente en cuentas corrientes (**ver Anexo 2**).



Diagrama causa efecto





PERÚ

Ministerio
de SaludViceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en SaludInstituto Nacional
de Ciencias Neurológicas"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"**Formulación del Plan de Acción**

FACTORES IDENTIFICADOS	ACTIVIDADES PARA LA MEJORA	RESPONSABLES
La inexistencia de un sistema informático que priorice las ordenes médicas y procedimientos hospitalarios.	Creación de un Sistema Informático que priorice las ordenes médicas y procedimientos hospitalarios.	Oficina de Estadística e Informática.
La falta de equipamiento informático en consultorios externos.	Adquisición de equipos informáticos (computadoras, impresoras, etc.)	Oficina de Estadística e Informática.
Desconocimiento en el manejo de los sistemas informáticos.	Capacitación al personal asistencial (médicos y enfermería)	Oficina de Estadística e Informática.
Desconocimiento en la atención al usuario externo.	Capacitación del personal asistencial y administrativo en trato digno y humanizado en salud al usuario externo.	Oficina de Gestión de la Calidad.

**XI. RESULTADOS ESPERADOS**

Con la implementación de la propuesta de mejora se estima tener beneficios que aporten en cuanto a la gestión realizado por el INCN la misma que se verá beneficiada de la siguiente manera:

- Mejora de tiempos de espera para los usuarios.
- Productividad y rendimiento de los trabajadores.
- Reducción de tiempo en los procesos realizados.
- Personal capacitado.
- Respuesta inmediata y acorde a las necesidades del usuario.



M. CRUZADO S.



XII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	RESPONSABLES	META	AÑO 2023												AÑO 2024		
			M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F			
Diagnóstico de la situación actual	Comité de Mejora Continua	2	X	X													
Análisis de la información y estudios efectuados	Comité de Mejora continua	1		X													
Coordinaciones inter-institucionales	Oficina de Gestión de la Calidad	1		X													
Implementación de proyecto de mejora	DASP, Hospitalización, Emergencia, Oficina de Estadística e Informática, Oficina de Gestión de la Calidad	9			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
Monitoreo y seguimiento	Dirección General, Oficina de Gestión de la Calidad	1														X	
Evaluación de Resultados Parciales	Oficina de Gestión de la Calidad	1															X
Informe final y resultados	Oficina de Gestión de la Calidad	1															X



XIII. FINANCIAMIENTO

Se utilizará recursos propios de la institución, que se encuentra dentro del presupuesto asignado a los centros de costo que participan en la ejecución del plan.



M. CRUZADO B.





PERÚ

Ministerio de Salud

Viceministerio de Prestaciones y Aseguramiento en Salud

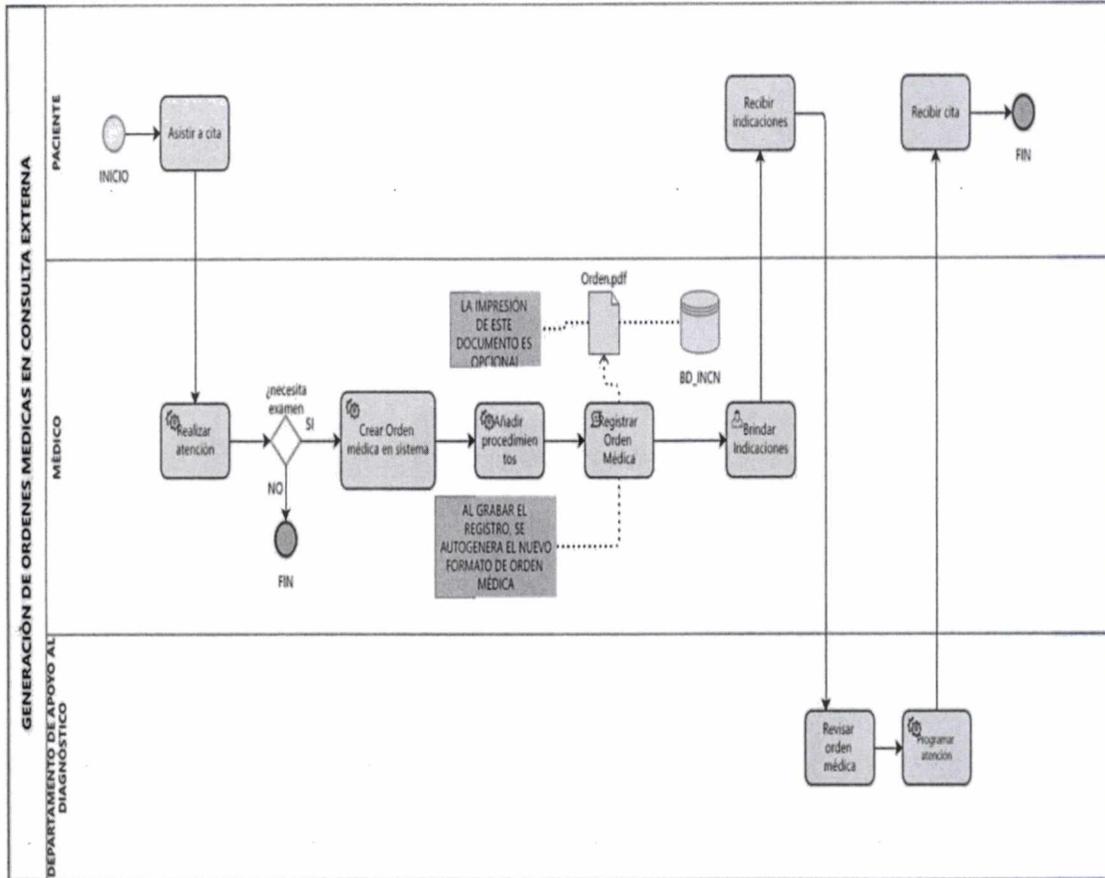
Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres" "Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



XIV. ANEXOS

ANEXO 1: FLUJOGRAMA DE ORDENES MÉDICAS



C. DIAZ H.



M. CRUZADO S.

[Handwritten signature]





ANEXO 02

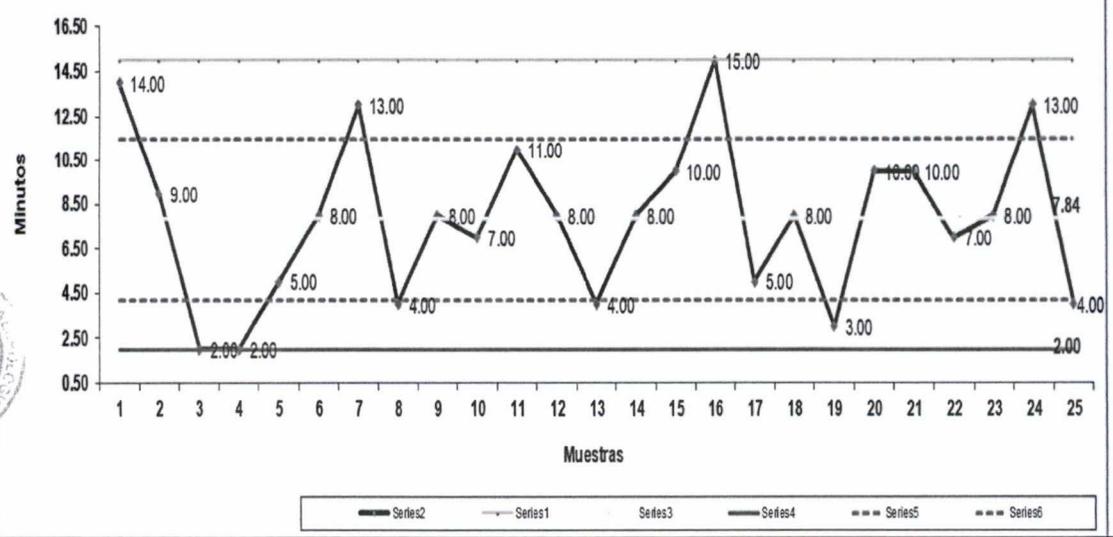
TIEMPOS Y MOVIMIENTOS DE LOS USUARIOS

Establecimiento de Salud:		INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLÓGICAS											
Fecha:													
Proceso:		ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA					Consultorio:		NEUROLOGIA				
Actividad:		Preliquidaciones de ordenes TX, RX, LAB, EEG, EMG.					Condición:		PACIENTE				
8													
MUESTRA	TIEMPO (min)	USUARIO	INDICADOR	MEDIA	MDEMOST	MYRDMOST	D ESTD	LSC	LIC	DEPUR	DIF vs MED	DIF vs MDEM	
1	14	1	14.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	0.00	0.00	0.00	
2	9	1	9.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	1.16	7.00	
3	2	1	2.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	FALSO	0.00	0.00	
4	2	1	2.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	FALSO	0.00	0.00	
5	5	1	5.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.00	3.00	
6	8	1	8.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.16	6.00	
7	13	1	13.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	0.00	0.00	0.00	
8	4	1	4.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	FALSO	0.00	0.00	
9	8	1	8.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.16	6.00	
10	7	1	7.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.00	5.00	
11	11	1	11.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	3.16	9.00	
12	8	1	8.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.16	6.00	
13	4	1	4.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	FALSO	0.00	0.00	
14	8	1	8.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.16	6.00	
15	10	1	10.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	2.16	8.00	
16	15	1	15.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	0.00	0.00	0.00	
17	5	1	5.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.00	3.00	
18	8	1	8.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.16	6.00	
19	3	1	3.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	FALSO	0.00	0.00	
20	10	1	10.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	2.16	8.00	
21	10	1	10.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	2.16	8.00	
22	7	1	7.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.00	5.00	
23	8	1	8.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	1.00	0.16	6.00	
24	13	1	13.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	0.00	0.00	0.00	
25	4	1	4.00	7.84	2.00	15.00	3.66	11.50	4.18	FALSO	0.00	0.00	
		196.00	25.00									11.76	92.00
												6.00%	46.94%



M. CRUZADOS S.

ETM: Preliquidaciones de ordenes TX, RX, LAB, EEG, EMG.





ANEXO 03

MANUAL DE USUARIO PARA SOLICITUD DE EXÁMENES AUXILIARES

Piloto de funcionamiento de Ordenes Médicas Exámenes Auxiliares y Procedimientos Hospitalarios en el aplicativo SIGH_INCN de los Módulos de Consultorio Externo, Hospitalización y Emergencia.



M. CRUZADO S.



CAPITULO X MODULO: EXÁMENES AUXILIARES

EXÁMENES AUXILIARES

Los exámenes auxiliares o complementarios proporcionan datos clínicos sobre las condiciones internas del paciente neurológico

Dirigido: CONSULTA EXTRENA, HOSPITALIZACIÓN, EMERGENCIA



Objetivo General

Registrar las ordenes de exámenes auxiliares autorizados por los médicos para descartar un diagnóstico.

Alcance

Los médicos del INCN, pueden registrar y listar las ordenes de exámenes auxiliares

Administración del sistema y roles de usuario

Los roles de usuario del sistema le permiten definir con precisión el nivel de acceso de los usuarios a los datos, según el cargo o función que realiza.

Perfil Usuario: Exámenes auxiliares (Permiso para registrar y visualizar ordenes de exámenes auxiliares).

Registrar orden – Exámenes auxiliares

- 1) Cuando se realiza una atención en la Sala de Hospitalización, emergencia o consulta externa, aparecen las siguientes opciones

Crear Orden: Donde puede registrar las ordenes de exámenes.

Ver Ordenes: Listas las ordenes emitidas.

Para Consulta Externa

Para Hospitalización y Emergencia

Para la sala de hospitalización aparecerá un listado de los pacientes atendidos en una sala específica.



M. CRUZADO S.



Hoja de evolución

Hoja de evolución

Nombre: SALAZAR ANGELO ENRIQUE

Apellido: SALAZAR

Edad: 4

Sexo: M

Aplicación Origen: PRUEBA 1

Aplicación Subjeto: PRUEBA 2

Tratamiento: MONITOREO ELECTROENCEFALICO

Diagnóstico Prevalente:

Diagnóstico Secundario:

OTRO:

Fecha: 2024-08-20 11:00:00

Descripción:

Ordenes:

Eliminar

Confirmar actualización

- 3) Visualizamos la siguiente ventana con todos los campos auto completados para registrar los exámenes o procedimientos, seleccionamos el botón +Añadir para agregar los exámenes o procedimientos, según el tarifario institucional. Se puede visualizar en panel detalles todo lo agregado, permitiendo quitar la orden con el botón eliminar.

Ordenes

Ordenes

Detalles

Tarifario

Orden	Descripción	+
200000	CONSEJO DE ATENCION	
200000	CONSEJO DE PRESTACIONES DE SERVICIO DE TERCEROS	
200000	RECORSO DE APELACION EN LICITACIONES PUBLICAS	
200000	COMISIÓN DE DEFENSA	
200000	CERTIFICADO DE DEFENSA - GRATUITO	
200000	CERTIFICADO DE SALUD (MÉDICO O PSICÓLOGO)	
200000	ARCHIVO DE SALUD (MÉDICO)	
200000	ARCHIVO DE SALUD (PSICÓLOGO)	
200000	CERTIFICADO DE BACIACIONES - GRATUITO	
200000	EXAMENES DE SALUD DE BACIACIONES	
200000	CERTIFICADO MÉDICO DE INCAPACIDAD (REVISION INVALIDEZ)	

Ordenes

Ordenes

Orden: SALAZAR ANGELO ENRIQUE

Identidad: 488875

Organ: HOSPITALIZACIÓN

Ordenes:

7062847

56

Información:

Detalles

Descripción	Cantidad	Entidad	Total	+
INVESTIGACION DE BACIACIONES - GRATUITO	01	01	01	
EXAMENES DE SALUD DE BACIACIONES	01	01	01	

Total a pagar: 01

Eliminar





En caso de que desee registrar una nueva orden seleccionamos el botón "Nuevo". La pantalla se actualizará y se podrá registrar nuevamente los detalles.

Detalles

Descripción	Precio	Cantidad	Total

Total a pagar: 0

Botones: [Actualizar] [Nuevo]

- 4) Terminando de registrar los exámenes o procedimientos seleccionamos el botón guardar. Se creará un archivo en PDF con los datos de origen, datos pacientes, datos del médico, el N° de Prefectura y origen.

página 1 de 1 N° 1022

ORDEN DE EXAMENES Y PROCEDIMIENTOS

Datos del Paciente

Paciente	: SALAZAR BECERRA TEOCOSIA		
HC	: 0731784	DNI	: 00987148
Edad	: 50	Prefectura	: 7571929
Cat. Pago	: SIS	Fecha	: 14/08/2023
Ubicación	: SALA SAN VICENTE		

Información Adicional

Profesional Tratante	: SANCHEZ PAZ YESENIA GRISSEL	Colegiatura	: 074317
Servicio	: ENFERMEDAD TRANSMISIBLE SISTEMA NERVIOSO	Origen	: HO
Diagnosticos	: D43.0 (P)		

> GRUPO: CARDIOVASCULAR

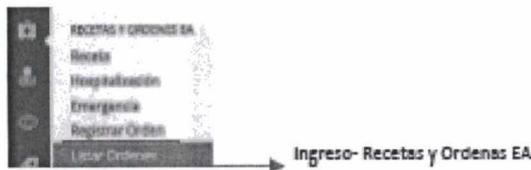
CPMS	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL
93000	93000-ekg con informe	1	S/. 30.000	S/. 30.000

Observaciones

Visualizar orden – Exámenes auxiliares

- 1. Cuando se realiza una atención en la Sala de Hospitalización o emergencia, se puede listar las ordenes de Exámenes Auxiliares por rangos de fechas, también se puede realizar búsqueda por Nombres, HC y N° orden.

Para pacientes hospitalizados y emergencia



Handwritten signature





2. En la siguiente pantalla podemos visualizar por rango de fecha todas la ordenes creadas al paciente, al lado derecho se ha agregado tres opciones de ver, ticket, pdf, validar atenciones y eliminar.

Para visualizar la orden de un paciente seleccionamos el botón "Ver". Se muestra la pantalla con los exámenes y procedimientos generados al lado derecho podemos observar su estado de atendido o pendiente.

Ordenes

Inicio: 1 JULIO, 2023 Fin: 31 AGOSTO, 2023

Nombre: []

Nombre	Departamento	Profesional	Cuenta	Acciones
Historia: 1431 CLARI PEREZ PETRONILA	090 2394799	Colegio: 07769 ROBLEZ MIRACHOLA SANDRA VICTORIA	7552866	Ver, Ticket, pdf, Validar Atenciones, Eliminar Orden
Historia: 1437 CLARI PEREZ PETRONILA	090 2394799	Colegio: 07769 ROBLEZ MIRACHOLA SANDRA VICTORIA	7552866	Ver, Ticket, pdf, Validar Atenciones, Eliminar Orden
Historia: 1438 CLARI PEREZ PETRONILA	090 2394799	Colegio: 07769 ROBLEZ MIRACHOLA SANDRA VICTORIA	7552866	Ver, Ticket, pdf, Validar Atenciones, Eliminar Orden
Historia: 1443 ANGELAR DE TORRES ROSALBA	090 1802821	Colegio: 08972 PALOMBO LISCARD HENRY YOUSARY	7566205	Ver, Ticket, pdf, Validar Atenciones, Eliminar Orden

Aparecerá la información del detalle del orden de la siguiente manera:

N° Orden: 3438

Ordenes

CLARI PEREZ PETRONILA

Orden	Descripción	Estado
05008	0501-HIGHGRAMA COMPUTO	Pendiente

Para imprimir el ticket de la orden registrada, seleccionar el botón "Ticket"

Nombre	Departamento	Profesional	Cuenta	Acciones
Historia: 1431 CLARI PEREZ PETRONILA	090 2394799	Colegio: 07769 ROBLEZ MIRACHOLA SANDRA VICTORIA	7552866	Ver, Ticket, pdf, Validar Atenciones, Eliminar Orden
Historia: 1437 CLARI PEREZ PETRONILA	090 2394799	Colegio: 07769 ROBLEZ MIRACHOLA SANDRA VICTORIA	7552866	Ver, Ticket, pdf, Validar Atenciones, Eliminar Orden
Historia: 1438 CLARI PEREZ PETRONILA	090 2394799	Colegio: 07769 ROBLEZ MIRACHOLA SANDRA VICTORIA	7552866	Ver, Ticket, pdf, Validar Atenciones, Eliminar Orden
Historia: 1443 ANGELAR DE TORRES ROSALBA	090 1802821	Colegio: 08972 PALOMBO LISCARD HENRY YOUSARY	7566205	Ver, Ticket, pdf, Validar Atenciones, Eliminar Orden

Si desea imprimir la orden, presionar el botón "Continuar".

Imprimir

Para visualizar la orden del paciente mediante un archivo en PDF, seleccionar el botón "pdf".





Registro de Ater...
 Fecha: 11/04/2022

Detalle

Para eliminar la orden de un paciente, seleccionamos el botón "Eliminar Orden"

Nombre	Documento	Profesional	Cuenta	Acciones
Nombre: 3000 CLUB PERSE PETROGOLA	20104791	Dr. GREGO RIVERA RODRIGUEZ MINCHELA SANDRA VICTORIA	7500000	Ver Orden Ver Trazo pdf Validar prescripciones Eliminar Orden
Nombre: 3000 CLUB PERSE PETROGOLA	20104791	Dr. GREGO RIVERA RODRIGUEZ MINCHELA SANDRA VICTORIA	7500000	
Nombre: 3000 CLUB PERSE PETROGOLA	20104791	Dr. GREGO RIVERA RODRIGUEZ MINCHELA SANDRA VICTORIA	7500000	
Nombre: 3000 AGUIARI DE TORRES ROSALINA	10000011	Dr. RAFAEL PARRA PARRA RIVERA YUDITH	7500000	

Aparecerá una ventana de confirmación. Para eliminar la orden, seleccionamos el botón "Continuar"

¿Eliminar Orden?

Continuar Cancelar



Handwritten signature

