

“SIMPLIFICACION DE TRAMITES” MODERNO SISTEMA DE RADIOLOGÍA DEL INEN

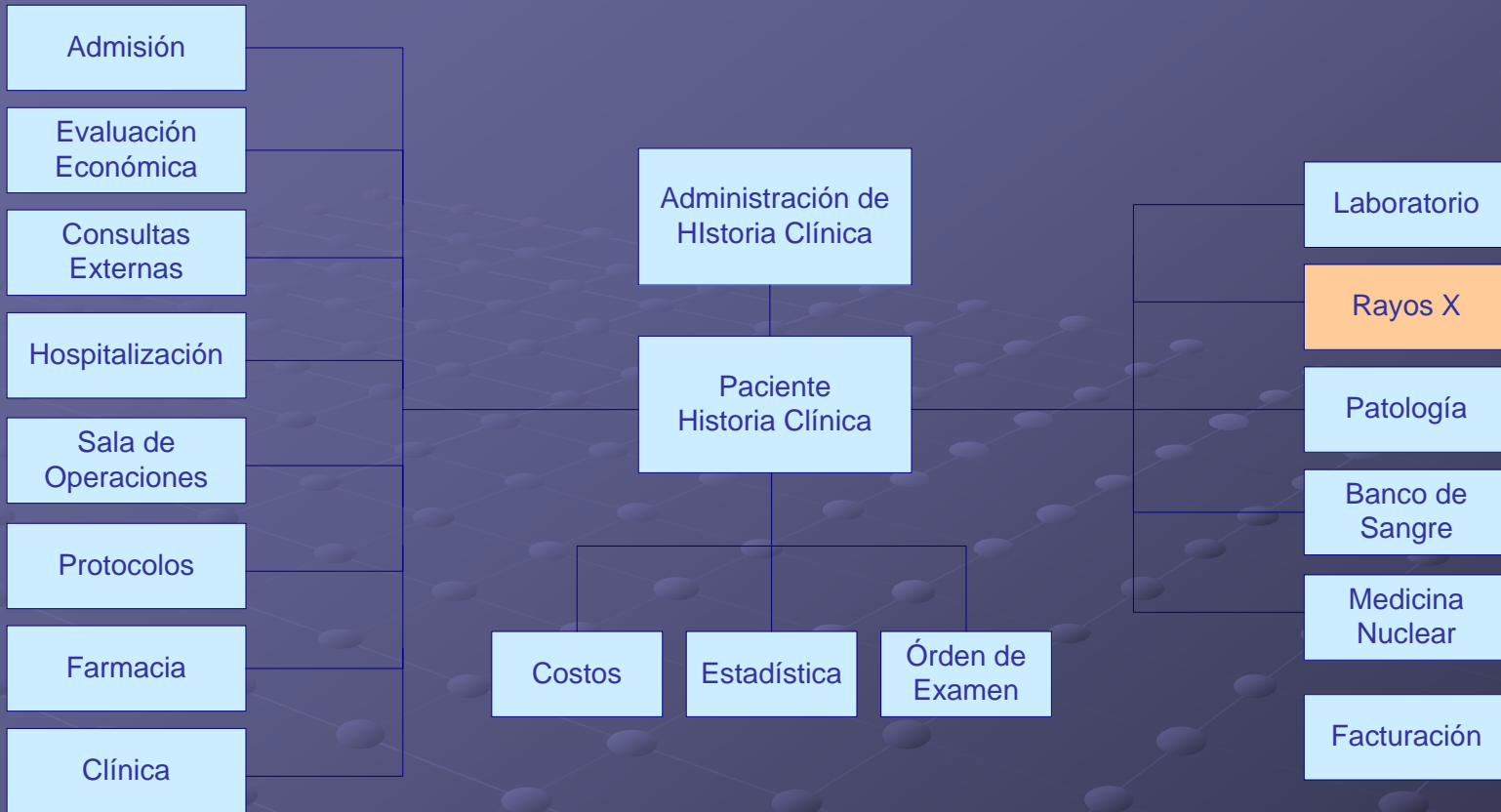


FINALIDAD:

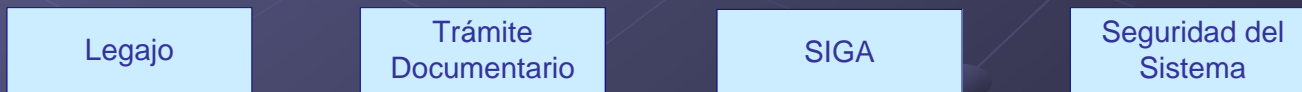


- El Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) es el ente rector del Ministerio de Salud para el control y manejo del cáncer en el país. Para desarrollar esta misión cuenta con una estructura compleja de departamentos y servicios médicos así como el personal altamente calificado.
- Asimismo, orienta sus esfuerzos a la prevención, la detección y el tratamiento del cáncer, además de la educación, capacitación e investigación en el campo oncológico.

SISTEMA HOSPITALARIO



SISTEMA ADMINISTRATIVO



RADIODIAGNÓSTICO

El Departamento de Radiodiagnóstico del INEN, es un área altamente tecnificada y especializada, que cuenta con los equipos y servicios médicos apropiados para una atención óptima en el diagnóstico radiológico, logrando de este modo la satisfacción de los usuarios.



SITUACION ANTERIOR

● Situación Previa:

- Área médica altamente especializada.
- Atención promedio de 48,000 x año.
- Demanda potencial de 128,000 exámenes radiológicos.

● Situación encontrada :

- Procesos obsoletos para satisfacer la demanda.
- Plataforma obsoleta de sistema informático.
- Tecnología de informes médicos inadecuados.

SITUACION ANTERIOR: PROBLEMAS



ANTIGUO



LIMITADOS
ENGOROSO



INADECUADO
DEMORA



INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMEDADES NEOPLASICAS

DEBILIDADES ENCONTRADAS

- Demora en la entrega de resultados: 15 – 20 días.
- Largas colas.
- Malestar para el paciente.
- Control ineficiente de cobranzas.
- Inadecuada distribución de trabajos de transcripción.
- Falta de control en las citas.
- Demanda embalsada por deficiencia de procesos.
- Procesos redundantes y obsoletos.

¿Qué se hizo ...?



EXPLICACION DE LA BUENA PRACTICA

- Desarrollo e implementación del moderno Sistema de Radiodiagnóstico para el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Esta práctica consistió en un rediseño de procesos, aplicación de tecnología y compromiso y decisión Institucional.



SITUACION ACTUAL: MODELO PIONERO



El RIS-INEN constituye un modelo pionero en el país. Se implementó desde diciembre del 2004 para superar las debilidades existentes en las condiciones y procesos propios del Departamento.

PROCESOS APLICADOS



INSTITUTO NACIONAL DE
ENFERMIDADES NEOPLASICAS

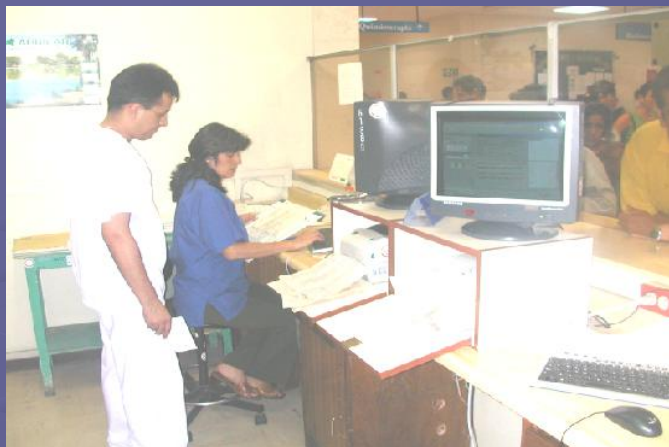
PROCESOS IMPLEMENTADOS (SISTEMA ACTUAL)

ACTIVIDADES	ACTOR
1. PROGRAMACION DE CITAS	SECRETARIA
2. REGISTRO DE EXAMEN	TECNOLOGO
3. DICTADO DE INFORMES	MEDICO
4. TRANSCRIPCION DE INFORMES	SECRETARIA
5. VALIDACION	MEDICO
6. IMPRESIÓN DE RESULTADOS	P.ADMINIST

EQUIPO DE TRABAJO.

- Estuvo conformado por un equipo multidisciplinario: Médicos, Radiólogos, Tecnólogos, Personal Administrativo, Ingenieros, etc .
- Directores , Jefes del Departamento, Lider del Proceso, Personal administrativo y de informática.

PROCESOS EN EJECUCION DIRECTA



CITAS



REGISTRO

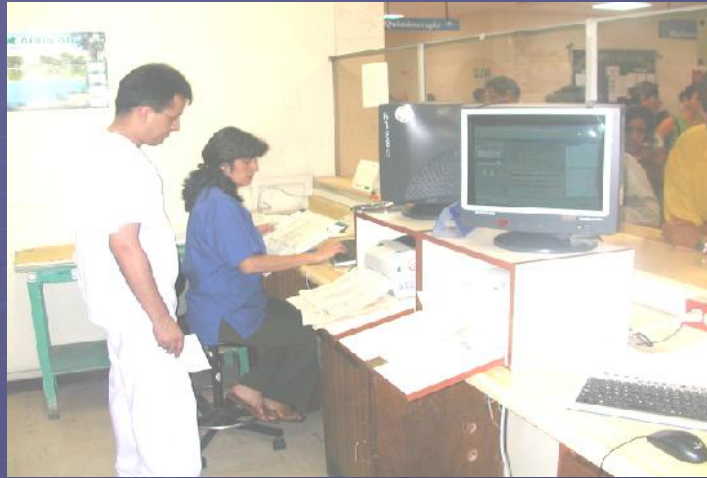


DICTADO AUTOMATIZADO



TRANSCRIPCION

1. Asignación de citas



2 .El registro se realiza mediante lectura óptica



Proceso 3. Dictado del Informe médico



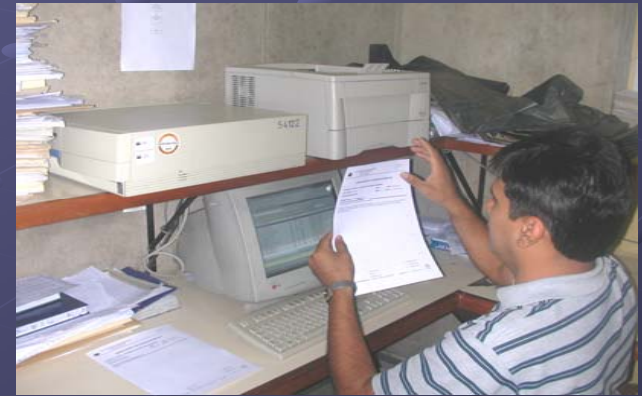
Proceso 4. Trascricpción de informes médicos



Proceso 5. Validación del informe transcrito.



Proceso 6. Impresión de resultados en el departamento de historias clínicas / Etiquetado de sobres.



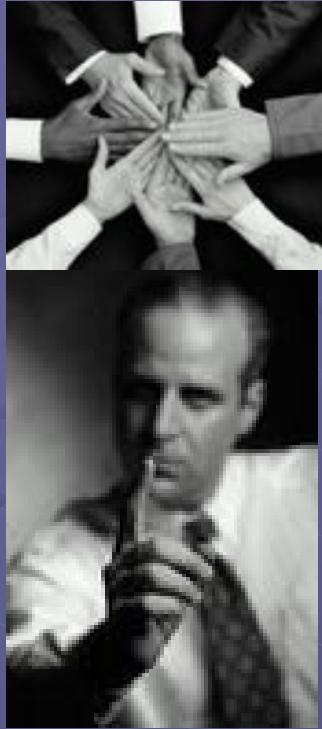
BENEFICIOS OBTENIDOS

- Disminución de entrega de resultados de 20 días hasta 1 día. Beneficio directo para el paciente.
- Calidad de servicio de atención al paciente por la entrega oportuna de resultados
- Menor inversión económica con relación al planteado por Por otra Empresa a un costo de \$68 000 (ahorro \$51 000)
- Reducción de espera del paciente para su próxima cita.
- Simplificación del trabajo del personal de Rayos X.
- Validación directa del Médico radiólogo.
- Ahorro y uso eficiente del espacio en el ambiente de archivo.

¿Cómo se hizo ...?



CLAVES: (C),(P),(T)



**COMPROMISO
Y DECISION
(C)**

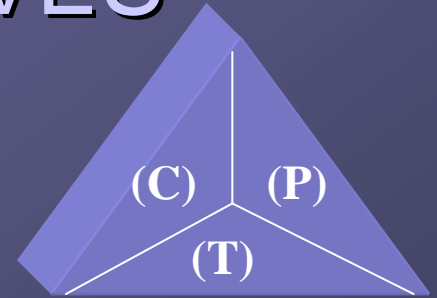


**PROCESOS
(P)**



**TECNOLOGIA
(T)**

¿QUE OCURRE SI ESTAS CLAVES NO SE APLICAN..?



(C) COMPROMISO	(P) PROCESOS	(T) TECNOLOGIA
✓	✓	✓
	✓	
		✓

APLICAR PROCESOS

“SERIE ORGANIZADA DE ACTIVIDADES
RELACIONADAS,
QUE CONJUNTAMENTE CREAN UN RESULTADO DE
VALOR PARA LOS CLIENTES”.

- ANALIZAR EL PROCESO
- REDISEÑARLO
- EVALUARLO (Indicadores)
- RETROALIMENTACION



RETROALIMENTACION

DIFICULTADES Vs. ESTRATEGIAS APLICADAS

PROBLEMAS	ACCIONES TOMADAS
1. FALTA DE ADAPTABILIDAD (RESISTENCIA AL CAMBIO)	- REUNIONES PERMANENTES · GRUPOS DE INTERES (1RA ETAPA) · GRUPOS MULTIDISCIPLINARIOS
2. DESORDEN	- DEFINICION DE UN LIDER DEL PROCESO
3. FALTA DE CONOCIMIENTO	- EXPLICACION TOTAL DEL PROCESO. VISION GLOBAL DEL PROCESO, CAPACITACION AL PERSONAL.
4. CRITERIOS DE COMPARACION. OTRAS SOLUCIONES	- SENSIBILIZACION DEL CLIENTES/USUARIOS. BENEFICIOS A OPTNER.
6. CARENCIA DE RECURSOS	- ADAPTABILIDAD A LOS RECURSOS DISPONIBLES. (1ERA ETAPA)

CONSECUENCIA DE NO APLICAR CAMBIOS OPORTUNAMENTE



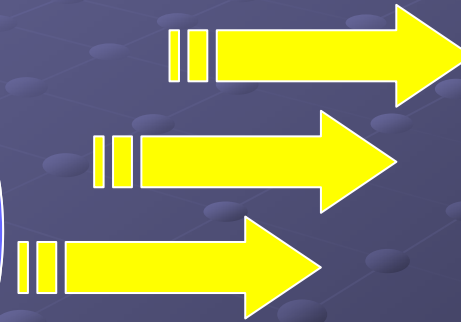
LECCIONES APRENDIDAS

- “Si se puede.”
- Usuarios Clave.
- Alianzas estratégicas.
- Lider del proceso
- Afinamiento del proceso.

¿COMO APLICARLO A NUESTRA REALIDAD INSTITUCIONAL?

¿DONDE ESTOY AHORA.?

¿DONDE QUIERO ESTAR ?



- Decisión y compromiso de cambio
- Conocimiento del Proceso
- Tramites Rápidos usando tecnología
- Satisfacción del Público

BUENAS PRACTICAS + LECCIONES APRENDIDAS = CASOS DE EXITO



GRACIAS...

- Pagina Web INEN:
<http://www.inen.sld.pe>
- Teléfono : 7106900
- Oficina de Comunicaciones Anexo (1160)
- Email : jvaldivia@inen.sld.pe