

Título de la postulación NETLAB: “Información oportuna para los ciudadanos viviendo con VIH/SIDA” (La consolidación)	
Nombre de la institución INS – Instituto Nacional de Salud	
Categoría de reconocimiento: Servicio de Atención al Ciudadano	
Edición 2008	
Resumen: Máximo 500 palabras	
<p>El Instituto Nacional de Salud (INS) es una organización del Ministerio de Salud encargada del procesamiento de muestras y de la ejecución de los análisis de laboratorio para el diagnóstico especializado de enfermedades infecciosas. Dentro de estas, encontramos al VIH, enfermedad que desafortunadamente aun no cuenta con cura y que si no es tratada a tiempo puede incluso causar la muerte de los pacientes. Es así que la información que el INS brinda a los pacientes de VIH es de suma importancia, por lo cual ésta no debe tener ningún tipo de error y debe llegar al paciente lo antes posible para que tenga el tratamiento adecuado en el momento preciso. Es así que respecto a este último punto, el INS ha venido trabajando un nuevo sistema que busca una mejora en la atención de estos pacientes a nivel nacional.</p> <p>La forma de brindar la información a los pacientes antes de implementarse este sistema no era lo suficientemente eficiente. Los resultados del laboratorio eran entregados en papel impreso vía correo postal y llegaban al médico tratante entre 15 y 120 días después, lo que ocasionaba la demora en la toma de decisiones importantes con respecto al tratamiento de los pacientes. Luego que el INS decidiera implementar el acceso universal y gratuito al tratamiento antirretroviral (TARGA)</p> <p>Es así que analizando la situación, el INS decide para fines del año 2006 implementar el sistema llamado NETLAB en cual se asigna perfiles a los pacientes y médicos pudiendo acceder ambos a la información respectiva; todo esto basado en la confidencialidad (relación medico tratante-paciente VIH) y atención personalizada. Además este sistema permite que el tratamiento antirretroviral pueda llegar a todos los pacientes a nivel nacional ya que a través de este sistema se puede llevar el monitoreo de dicho tratamiento. Esto ha permitido reducir costos tangibles e intangibles derivados del traslado de los pacientes y sus complicaciones. Por otro lado en lo que respecta a la publicación de resultados en la página web del INS, el promedio de tiempo de respuesta para un determinado servicio ha disminuido de 15 días a menos de un día.</p> <p>Esta buena práctica ha venido mejorando, y desde su última postulación a la “Buenas Practica Gubernamentales” en el 2007, ha venido implementando nuevas estrategias para el fortalecimiento de este sistema, basándose en tres estudios de investigación/acción (una evaluación del empleo de NETLAB y dos consultarías) que se realizaron durante los años 2007 y 2008. Así se precisó que las mejoras que se realicen al NETLAB deben orientarse a asegurar su funcionamiento en las condiciones en las que operan las cabinas públicas, tales como el uso de diversos navegadores de Internet y fundamentalmente los niveles de seguridad que garanticen la confidencialidad de las consultas. Por otro lado, para que más pacientes participen de este sistema, se vio la necesidad de establecer estrategias de pares y talleres de información conformados por grupos de apoyo entre los mismos ciudadanos viviendo con VIH para que tengan o mejoren su accesibilidad al uso de cabina de Internet.</p> <p>Con todas las mejoras que se han venido dando a NETLAB, poder ver que se ha dado un incremento de pacientes que acude a este servicio con respecto al año pasado. La cantidad de paciente con los que se cuentan ahora es de 924 mientras que el año pasado eran solo 83 ciudadanos.</p>	
Situación Previa	Situación Actual
<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de laboratorio se entregaban en papel impreso de moraban en llegar al médico tratante en promedio 60 días (15 a 120 días). • Resultados de laboratorio estaban disponibles en la página Web del INS en una 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Resultados se publican en NETLAB y están disponibles en Internet de manera inmediata, después de completada la prueba. ○ Resultados disponibles en página Web, a través de NETLAB en forma inmediata.

<p>semana.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los resultados recibidos por los usuarios no tenían valor legal. • Existían 6 usuarios médicos con acceso a consultar resultados de laboratorio disponibles en la página Web del INS. • Existían a fines del año pasado alrededor de 83 ciudadanos viviendo con VIH SIDA con acceso a consultar resultados disponibles en la página Web del INS. • Acceso al servicio de NETLAB solo por parte de los pacientes que tenían conocimientos del uso del Internet • Sistema de información engorroso, ineficiente y fraccionado. • Disponibilidad de los resultados centralizado (Lima). • Decisiones tomadas por médico (Adherencia) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Con la implementación de la firma digital en la actualidad los resultados obtenidos vía NETLAB tienen valor legal. ○ Existen 723 usuarios profesionales de la salud con acceso a consultar resultados disponibles en NETLAB (página Web del INS). ○ Existen hoy en día 924 ciudadanos viviendo con VIH SIDA con acceso a consultar resultados en la página Web del INS. ○ Se han establecido estrategias de pares y talleres de información conformados por grupos de apoyo entre los mismos ciudadanos viviendo con VIH para mejorar la accesibilidad al uso de Internet ○ Sistema de información mejorado, eficiente e integrado. ○ Disponibilidad descentralizada en laboratorios regionales. ○ Empoderamiento del ciudadano (PVVS).
--	---

Datos de la persona de contacto

Nombre: Luis Alberto Fuentes Tafur
Cargo: Director General del Centro Nacional de Salud Pública
E-mail: lfuentes@ins.gob.pe
Teléfono: 471-9920
Celular: 99934-6981
Fax: 471-2529