



# PLAN DE IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE-2011

## I. INTRODUCCIÓN

Es preciso señalar que el Hospital Nacional Hipólito Unanue; conjuntamente con la Dirección de Salud IV Lima Este; en el marco del Aseguramiento Universal en Salud; viene desarrollando una serie de actividades que permitan fortalecer la interacción de acciones de salud; entre los Establecimientos de Salud del I, II y III Nivel de Atención; a fin de garantizar la entrega de servicios de salud con calidad, equidad, eficiencia y eficacia.

Es imprescindible indicar que el marco normativo del SRCR; nos permite asegurar la continuidad de la atención de los usuarios, en los establecimientos de salud; de los diferentes niveles de atención de manera oportuna y eficiente; en beneficio de la salud de la población

El Sistema de Referencia y Contrarreferencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, se organiza en respuesta a las Prioridades Sanitarias establecidas en el marco del Plan Operativo Institucional del Hospital Nacional Hipólito Unanue; prioridades determinadas en base al Análisis de la Situación de Salud Jurisdiccional.

Es por ello que en el marco de lo especificado en la Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud. NT N° 18 – MINSA / DGSP – V.01, se presenta el Plan de Implementación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

## II. FINALIDAD

Garantizar la continuidad de la atención de los usuarios en los servicios de salud que brinda nuestra institución, interactuando a través de un sistema de referencia y contrarreferencia efectivo y eficiente, que permita la continuidad del proceso de atención de los usuarios; según niveles de complejidad, a fin de mejorar el estado de salud de los usuarios; utilizando para ello; su máxima capacidad de respuesta instalada; que garantice un proceso de atención integral.

## III. OBJETIVO GENERAL

Regular la Organización, Procesos y Procedimientos Administrativos-Asistenciales del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en los niveles operativos respectivos, para garantizar la continuidad de la atención de salud de los usuarios de los servicios de salud que brinda el Hospital Nacional Hipólito Unanue





## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el nivel organizativo correspondiente, para operativizar adecuadamente el SRCR.
- Establecer los procesos y procedimientos respectivos para la operatividad del SRCR.
- Determinar el aparato de soporte logístico necesario, para la operatividad del SRCR.
- Implementar los Flujogramas de Referencia y Contrarreferencia, para optimizar al máximo la utilización de nuestros recursos hospitalarios.
- Satisfacer en lo correspondiente a la atención de salud; en forma oportuna y efectiva; a los usuarios de los servicios de salud que requieran ser referidos a otras unidades hospitalarias de acuerdo a nivel de complejidad.

## IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, "Ley General de Salud"
- Ley N° 27657, "Ley del Ministerio de Salud"
- Ley N° 27813, "Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud"
- Decreto Supremo 013-2002 SA, Reglamento de la Ley 27657
- Decreto Supremo 014-2002 SA, Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo 016-2002 SA, reglamento de la Ley 27604 que modifica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en caso de emergencias y partos.
- RM N° 751-2004/MINSA: que aprueba el documento "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los establecimientos de salud del Ministerio de Salud".
- RM N° 936-2006 MINSA: que aprueba la nueva Delimitación Territorial de la Jurisdicción de DISA IV Lima Este.
- RM N° 729-2003-SA/DM que aprueba el documento: La Salud Integral – Compromiso de Todos – El Modelo de Atención Integral de Salud.
- RD N° 0181-2008-DISA IV LE-DG-DESP-OAJ- que aprueba la "Actualización de la Cartera de Servicios de Salud del Nivel I, II y III y del flujo del SRC de los servicios de consulta externa especializada, emergencia y apoyo al diagnóstico y atención del parto del ámbito de la DISA IV Lima Este".
- Lineamientos de Política Sectorial para el período 2002-2012
- Resolución Ministerial N° 456-2007/MINSA, aprueba la NT N° 050-MINSA/DGSP.V.02"Norma Técnica para la Acreditación de EEES y Servicios Médicos de Apoyo"
- Resolución Ministerial N° 866- 2007/MINSA, que conforma la Unidad Funcional de la Central Nacional de Regulación de Referencias de Emergencias.
- Resolución Ministerial N°266-2009/MINSA, modifica la denominación de la Central Nacional de Regulación de Referencias de Emergencias-CENAREN por la de Control Nacional de Referencias de Urgencias y Emergencias- CENARUE.
- Resolución Ministerial N° 914-2010/MINSA, que aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.02: "Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud"-17 de Noviembre 2010.





## V. ALCANCE

El presente Plan; es de aplicación en la Jurisdicción del Hospital Nacional Hipólito Unanue, que pertenece a la DISA IV Lima Este y será ejecutado por la Unidad de Referencia y Contrarreferencia del Hospital.

## VI. MISIÓN

Prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural.

Somos una organización de salud que ofrece servicios integrales y especializados para las necesidades de salud de la población del ámbito jurisdiccional y como referente nacional, contando para ello con un potencial humano en constante capacitación, que desarrolla actividades de docencia e investigación científica; disponiendo de un equipamiento adecuado y de tecnología actualizada, en condiciones de competitividad y de calidad de servicio, en el marco de un nuevo modelo de atención de la salud.

## VISION

Ser un complejo hospitalario sin fronteras, de alto nivel de especialización, que brinde atención integral y humanista a la población en general, desarrollándose como un Centro de Atención en Especialidades de Alta Complejidad

## VII. ANALISIS ESTRATÉGICO

### FORTALEZAS:

- Recurso Humano capacitado para actividades del SRCR.
- Compromiso de la Dirección del Hospital y del Comité de Referencia y Contrarreferencia para la implementación del SRCR.
- Equipos de Informática de última generación con acceso a Internet.
- Líneas de Comunicación telefónica en Unidad de Emergencia y Unidad de RCRF.
- Equipo de Fax en la Oficina de Seguros.
- Personal capacitado para la digitación del Software de REFCON V 1.02.
- Cartera de Servicios actualizada.
- Comunicación interinstitucional vía telefónica con Hospitales Nacionales y Regionales y Establecimientos de Salud de la jurisdicción IV Lima Este; además de contar con directorio telefónico completo y actualizado.
- Disponibilidad de Formatos de Referencia y Contrarreferencia para los Servicios del Hospital.
- Ambulancias operativas para el Sistema de RCRF.
- Directorio telefónico actualizado, de los Establecimientos de Salud y Centros de Referencia de mayor y menor complejidad.



**DEBILIDADES:**

- Profesionales de la Salud, que no realizan el adecuado llenado de los ítems establecidos en los formatos de referencias y contrarreferencias.
- Referencias realizadas a solicitud del usuario y por patologías que pueden ser solucionadas en nuestras UPSS.
- Falta de distribución de Formatos de Referencia y Contrarreferencia en las UPSS.
- Falta de monitoreo y evaluación del adecuado llenado de Formatos de Referencia y Contrarreferencia.
- Falta de profesional de la Salud, para operativizar SRCR en la Unidad de Referencias y Contrarreferencias de Emergencia durante las 24 horas.
- Infraestructura e instalaciones insuficientes y acondicionadas.
- Desconocimiento por parte de los Profesionales de la Salud; de los documentos normativos del SRCR.
- Cultura Organizacional no fortalecida, que genera desmotivación.
- Alto número de quejas de usuarios; por proceso inadecuado en la calidad de atención ofertada.
- Falta de Capacitación de profesionales de salud en el adecuado manejo y transporte de pacientes de acuerdo al SRCR.
- Deficiente Sistema de Recolección de información y registro

**OPORTUNIDADES:**

- Proceso de Modernización y Descentralización de la Salud; que implica la mejora en los procesos del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
- Política de Aseguramiento Universal; para la atención de la población de escasos recursos.
- Existencia de Redes de Salud, que permite articular adecuadamente el SRCR.
- Existencia de una Red de Comunicación entre todos los establecimientos de Salud, que permite interactuar en beneficio de los pacientes referidos y contrarreferidos.
- Acceso por Vía Terrestre, desde cualquier parte del país, a nuestro Hospital.
- Entrega de Ambulancias para Nivel I y II por parte del Minsa.

**AMENAZAS:**

- Deficiente Financiamiento en Salud.
- Deficiente Sistema de Información en Salud.
- Escasa participación ciudadana.
- Insuficiente calidad en la prestación de servicios de salud.
- No inclusión social en programas de salud.
- Inadecuada Oferta de Servicios en el I y II Nivel de atención.
- Múltiples funciones que desarrollan los profesionales de la salud.
- Falta de apoyo de otras Unidades Hospitalarias, para aceptar referencias por supuestamente falta de cama o equipos biomédicos.
- Demora en la respuesta de las Unidades de Referencia y Contrarreferencia Hospitalaria; ante una solicitud de referencia.
- No se coordina oportunamente la referencia desde los Establecimientos de Salud de I y II Nivel a nuestra Unidad Hospitalaria para el traslado de las referencias de emergencia.
- Falta de capacitación al personal de los establecimientos de salud del I y II Nivel, para la mejora de las coordinaciones según norma técnica.





## VIII. ESTRATEGIAS

- Capacitación y Sensibilización a Profesionales de la Salud, para la realización del adecuado llenado de los ítems establecidos en los formatos de referencias y contrarreferencias y que las referencias sean realizadas por patologías que no puedan ser resueltas en nuestro nivel de complejidad.
- Distribución adecuada de Formatos de Referencia y Contrarreferencia en las UPSS.
- Monitoreo y Evaluación mensual del adecuado llenado de Formatos de Referencia y Contrarreferencia.
- Operativizar SRCR en la Unidad de Referencias y Contrarreferencias de Emergencia durante las 24 horas.
- Contar con Infraestructura e instalaciones suficientes y acondicionadas.
- Remisión y difusión adecuada de documentos normativos del SRCR a UPSS.
- Capacitación de profesionales de salud en el adecuado manejo y transporte de pacientes de acuerdo al SRCR.
- Recolección de información y registro en forma oportuna.
- Actualizar continuamente la Cartera de Servicios de los diferentes establecimientos de salud.

## IX. ACTIVIDADES

- Elaboración del Plan Anual del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
- Reconformación del Comité de Referencias y Contrarreferencias.
- Reuniones periódicas con el Comité de RCRF.
- Actualizar y revisión periódica de la Cartera de Servicios Hospitalario y la de otros Establecimientos de Salud.
- Elaboración de Informes Trimestrales de las actividades realizadas en el SRCR.
- Análisis de la información del Sistema de REFCON.
- Elaboración de los Fluxogramas del SRCR.
- Retroalimentación de Referencias con irregularidades en su llenado.
- Evaluación de HC en forma trimestral, a fin de verificar si se han archivado los correspondiente Formatos de Referencia y Contrarreferencia de los pacientes atendidos en el Hospital.
- Verificación del adecuado llenado de Formatos de Referencia y Contrarreferencia.
- Verificar la implementación de las ambulancias existentes.
- Categorización de Ambulancias.
- Acreditación de personal en el manejo y transporte de pacientes.
- Asistencia a convocatorias de Reuniones establecidas por la DISA Lima Este respecto al SRCR.
- Capacitación sobre el correcto llenado de los Formatos de Referencia y Contrarreferencia.





## X. COMITÉ DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA

El Comité de Referencia y Contrarreferencia está conformado por:

- |                                     |            |
|-------------------------------------|------------|
| • Dr. Jesús Galo Huarancca Parrales | Presidente |
| • Dr. Rafael Chumpitaz Aguirre      | Miembro    |
| • Lic. Carol Cardoso Oblitas        | Miembro    |

El equipo de profesionales de la salud; que labora en la Oficina de Referencia y Contrarreferencia cumple con las funciones asignadas por el Comité:

- Cumplir la normatividad y disposiciones del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
- Coordinar la referencia y contrarreferencia de usuarios externos entre establecimientos, hospitales e institutos especializados.
- Designar funciones específicas al personal de salud involucrado en el flujo de pacientes manejados en el sistema de referencia y contrarreferencia.
- Verificar que la Cartera de servicios este actualizada y disponible
- Coordinar y orientar a los usuarios del adecuado proceso del sistema de referencia y contrarreferencia en consulta externa, emergencia y apoyo al diagnóstico.
- Retroalimentar a los establecimientos de salud de I y II Nivel, sobre los procesos inadecuados de Referencias que realizan.
- Realizar actividades de capacitación continua a los recursos humanos del hospital.
- Realizar la revisión de la calidad de registro, de las referencias recepcionadas en base a los criterios técnicos del sistema de referencias y contrarreferencias.
- Garantizar la operatividad y efectividad de los recursos de soporte del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, tales como: del Sistema de información, del Sistema de Transporte, del Sistema de Comunicaciones, del Sistema de Abastecimiento y de la Supervisión, Monitoreo y Evaluación.



XI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

| Actividades                                                                                                                                                                            | 2011 |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
|                                                                                                                                                                                        | Ene. | Feb. | Mar. | Abr. | May. | Jun. | Jul. | Ago. | Sep. | Oct. | Nov. | Dic. |
| Elaboración del Plan Anual del Sistema de Referencia y Contrarreferencia                                                                                                               |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      |      |      |
| Reconformación del Comité de Referencias y Contrarreferencias                                                                                                                          |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      |      |      |
| Reuniones periódicas con el Comité de RCRF.                                                                                                                                            |      |      |      |      |      |      |      |      | X    | X    | X    | X    |
| Actualizar y revisión periódica de la Cartera de Servicios Hospitalario y la de otros Establecimientos de Salud.                                                                       |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      | X    |      |
| Elaboración de Informes Trimestrales de las actividades realizadas en el SRCR.                                                                                                         |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      |      | X    |
| Análisis de la información del Sistema de REFCON.                                                                                                                                      |      |      |      |      |      |      |      |      | X    | X    | X    | X    |
| Elaboración de los Fluxogramas del SRCR.                                                                                                                                               |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      |      |      |
| Retroalimentación de Referencias con irregularidades en su llenado.                                                                                                                    |      |      |      |      |      |      |      |      | X    | X    | X    | X    |
| Evaluación de HC en forma trimestral, a fin de verificar si se han archivado los correspondiente Formatos de Referencia y Contrarreferencia de los pacientes atendidos en el Hospital. |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      |      | X    |
| Verificación del adecuado llenado de Formatos de Referencia y Contrarreferencia.                                                                                                       |      |      |      |      |      |      |      |      | X    | X    | X    | X    |
| Verificar la implementación de las ambulancias existentes.                                                                                                                             |      |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      |      |
| Categorización de Ambulancias.                                                                                                                                                         |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      |
| Acreditación de personal en el manejo y transporte de pacientes.                                                                                                                       |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      |
| Asistencia a convocatorias de Reuniones establecidas por la DISA Lima Este respecto al SRCR.                                                                                           |      |      |      |      |      |      |      |      | X    | X    | X    | X    |
| Capacitación sobre el correcto llenado de los Formatos de Referencia y Contrarreferencia.                                                                                              |      |      |      |      |      |      |      |      |      | X    |      | X    |





## REQUERIMIENTO

### RECURSOS HUMANOS

- 01 Médico Coordinador de la Unidad de Referencia y Contrarreferencia
- 01 Médico Coordinador de Referencias y Contrarreferencias en Emergencia.
- 02 Profesionales de apoyo administrativo.

### RECURSOS MATERIALES

#### EQUIPO

- 02 equipos de cómputo, 02 impresoras
- 01 telefax, 02 equipos de radio comunicación Nextel
- 01 anexo interno telefónico
- 02 escritorios
- 04 sillas

#### MATERIAL

- 02 Periódicos Mural
- 24 Archivadores
- 12 Millares Hojas Bond.
- 01 Millar Fastener
- 01 Millar Fólder Manila
- 01 Millar Sobres Manila
- 01 ciento de Lapiceros, Lápiz, borrador
- 01 ciento Liquid Paper
- 01 ciento de Resaltador
- 10 Libros de Reporte SRCR
- Grapas, Goma, adhesivos.

