MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

N° 451 - 2021 - HCH / DG

RESOLUCIÓN DIRECTORAL

San Martin de Porres, 10 de Diciembre de 2021

Visto, el Exp.N°12017-2021, con el Informe N°041-2021-URyC/HCH, y el Informe Técnico N°127-OGC-HCH-2021, La Unidad de Referencia y Contrareferencia remite el proyecto de la Directiva Administrativa N°001-HCH/2021/V.01 "Disposiciones que Regulan el Proceso de Referencia y Contrareferencia para la Atención en la UPSS de Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia", para su aprobación, y;

CONSIDERANDO:

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley General de Salud, Ley N° 26842, establece que: "La protección de la salud es de interés público y por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla", asimismo, el artículo VI del Título Preliminar, señala en su primer párrafo que: "Es de interés público la provisión de los servicios de salud, cualquiera sea la persona o institución que los provea. Es responsabilidad del Estado promover las condiciones que garanticen una adecuada cobertura de prestaciones de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad";

Que, mediante Resolución Ministerial N°751-2004/MINSA, se aprobó la Norma Técnica de Salud N°018-MINSA/DGSP, V.01 Norma Técnica de Salud del Sistema de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud;

Que, mediante Resolución Ministerial N°826-2021/MINSA, se aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud", el cual es de observancia obligatoria para las Direcciones Generales, Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos del Ministerio de Salud;

Que, debe entenderse a la Directiva como el Documento Normativo con el que se establece aspectos técnicos y operativos en materias específicas y cuya emisión puede obedecer a lo dispuesto en una norma legal de carácter general o de una NTS. Las Directivas pueden ser de aplicación en todo el sector salud, si por la naturaleza de su contenido así se requiere, debiendo ser expresamente señalado en el Ámbito de Aplicación de las mismas. Por la naturaleza de su contenido, las Directivas se denominan: 1) Directivas Administrativas, cuando están dirigidas a temas del ámbito administrativo. 2) Directivas Sanitarias, cuando están dirigidas a temas del ámbito sanitario;

Que, la Directiva sobre disposiciones que regulan el proceso de Referencia y Contrareferencia para la atención en la UPSS de Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia", tiene por finalidad describir y sistematizar el proceso de Referencia y Contrareferencia para garantizar la continuidad de la atención de los pacientes en la Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia;

Que, estando a lo propuesto por la Unidad de Referencia y Contrareferencia del Departamento de Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia y lo opinado por la Oficina de Asesoría Jurídica con el Informe N°1014-2021-OAJ-HCH;

Con el visto de la Unidad de Referencia y Contrareferencia y las Oficinas de Gestión de la Calidad y Asesoría Jurídica;

De conformidad con lo dispuesto en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General Nº 27444 y las facultades previstas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia aprobado por Resolución Ministerial Nº 216-2007/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo 1°.- APROBAR la Directiva Administrativa Nº001-HCH/2021/V.01 "Disposiciones que Regulan el Proceso de Referencia y Contrareferencia para la Atención en la UPSS de Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia".

Artículo 2°.- DISPONER, que la Oficina de Comunicaciones efectué la publicación y difusión de la presente Resolución Directoral en el portal de transparencia estándar del Hospital Cayetano Heredia.

Regístrese y comuníquese

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

DR. JUAN CARLOS QUISPE CUBA
DIRECTOR GENERAL
CMP. 27957 RNE 11048

JCQC/BAIC/FDRG
CE
URyC
OAJ
OGC
OCOM

DIRECTIVA ADMINISTRATIVA N° 001-HCH-/2021/V.01 DISPOSICIONES QUE REGULAN EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LA ATENCIÓN EN LA UPSS DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL CAYETANO HEREDIA

I. FINALIDAD

Describir y sistematizar el proceso de Referencia y Contrareferencia para garantizar la continuidad de la atención de los pacientes en la Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia.

I. OBJETIVOS

Objetivo general

Contribuir en la continuidad de la atención de los usuarios en los servicios de salud a través del Sistema De Referencias y Contrarefencias para la atención en la Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia.

Objetivos específico

Estandarizar los procesos para el funcionamiento del Sistema de Referencia y Contrareferencia de la Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia.

II. ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Directiva Administrativa es de aplicación obligatoria para los Departamentos: Consulta Externa,

- Medicina,
- Cirugía,
- Gineco-Obstetricia,
- Pediatría,
- Enfermedades Infecciosas Tropicales y Dermatológicas,
- Odontoestomatología,
- Medicina Física y Rehabilitación,
- Psicología,
- Nutrición,
- Patología clínica y Anatomía Patológica,
- Diagnóstico por Imágenes
- Oficina de Estadística e Informática.

III. BASE LEGAL

Ley N° 26842 Ley General de Salud.
Ley 27604, Ley que modifica la Ley General de Salud, respecto a la obligación de los establecimientos a dar atención médica en caso de emergencias y partos.
Ley del Ministerio de Salud N° 27657 y su Reglamento Decreto Supremo N° 013- 2002-SA.
Ley N° 30865, Ley que establece la conformación y el funcionamiento de la Redes Integradas de Salud (RIS).
Decreto Legislativo N° 1161, Ley de organizaciones y funciones del Ministerio de Salud.
Decreto Supremo 013-2006-SA; que aprueba el Reglamento de la IPRESS y Servicios Médicos de Apoyo.
Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba la NTS N° 018-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica del sistema de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".
Resolución Ministerial N° 216-2007/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Cayetano Heredia.
Resolución Ministerial N° 464-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: "Modelo de Atención Integral Basado en Familia y Comunidad".

Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA, aprueba la NTS N° 021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
Resolución Ministerial N° 099-2014/MINSA, aprueba la Directiva Administrativa N° 197-MINSA/DGSP-V.01. "Directiva administrativa que establece la Cartera de Servicios".
Resolución Ministerial N° 826-2021/MINSA, que aprueba el documento denominado "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud".
Resolución Ministerial N° 811-2018/MINSA, Aprueba la Directiva Administrativa N° 251-MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud públicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales.
Resolución Ministerial N° 117-2020/MINSA, que aprueba la Directiva Administrativa N°285-MINSA/2020/DIGTEL "Directiva para la implementación y desarrollo de los servicios de telemedicina síncrona y asíncrona
Resolución Directoral N° 277-2008-SA-HCH/DG, que aprueba el Manual de Organización y Funciones del Departamento de Consulta Externa del Hospital Nacional Cayetano Heredia
Resolución Directoral N° 166-2008-SA-HCH/DG, que constituye la Unidad de Referencia y Contrareferencia del Hospital Cayetano Heredia.
Resolución Directoral N° 461-208-SA-MINSA7DIRIS.LN/1 para el proceso del sistema de referencia y contrareferencias.

IV. DISPOSICIONES GENERALES

5.1 DEFINICIONES OPERATIVAS:

a. **Ámbito territorial sanitario.** Conjunto de IPRESS con distinta oferta de servicios de salud y de diferentes niveles de complejidad interrelacionadas entre sí y articulados funcionalmente, cuya complementariedad de servicios asegura el uso eficiente de recursos y la provisión de un conjunto de atenciones prioritarias de salud ubicado en un determinado espacio geográfico.
b. **Aplicativo informático de Referencias y Contrareferencia "REFCON-MINSA"**. es el software en plataforma web administrado por el Ministerio de Salud para dar soporte a los procedimientos de Referencia y Contrareferencia a nivel nacional.
c. **Capacidad Resolutiva.** Es la capacidad que tienen los establecimientos de salud de producir el tipo de servicios necesarios para solucionar las diversas necesidades de la población, incluyendo la satisfacción de" los usuarios, (depende de la especialización y tecnificación de sus recursos).
d. **Cartera de servicios:** Conjunto de diferentes prestaciones que brinda un establecimiento de salud y/o servicio médico de apoyo, basado en sus recursos humanos y recursos tecnológicos que responde a las necesidades de salud de la población y a las prioridades de políticas sanitarias sectoriales.
e. **Categoría.** Clasificación que caracteriza a los establecimientos de salud, en base a niveles de complejidad y a características funcionales comunes, para lo cual cuentan con Unidades Productoras de Servicios de salud (UPSS) que en conjunto determinan su capacidad resolutiva, respondiendo a realidades socio sanitarias similares y diseñadas para enfrentar demandas equivalentes.
f. **Contrareferencia.** Procedimiento administrativo-asistencial mediante el cual, el establecimiento de salud de destino de la referencia devuelve o envía la responsabilidad del cuidado de la salud de un usuario o el resultado de la prueba diagnóstica, al establecimiento de salud de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente, porque cuentan con la capacidad de manejar o monitorizar el problema de salud integralmente.
g. **Flujo de referencia y contrareferencia.** Es la herramienta de gestión que permite organizar la derivación de la prestación en la Red Integrada de Salud, de acuerdo con la capacidad resolutiva de la IPRESS; accesibilidad y ámbito territorial Sanitario vial, que facilita la continuidad de la atención.

h. **IPRESS.** Establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo públicos, privados o mixtos, creados o por crearse que realizan atención con fines de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación

i. **IPRESS de destino de la Referencia.** Es la IPRESS con mayor capacidad resolutiva, que recibe al paciente referido por la IPRESS de origen de referencia para la continuidad de la atención.

j. **IPRESS de destino de la Contrareferencia.** Es la IPRESS de origen de la referencia o del ámbito donde procede el usuario que recibe la responsabilidad de la continuidad de la atención.

k. **IPRESS de origen de la Referencia.** Es la IPRESS con menor capacidad resolutiva, donde se inicia la atención y determina la referencia del paciente.

l. **IPRESS de origen de la Contrareferencia.** Es la IPRESS o servicio médico de apoyo que devuelve la responsabilidad de la atención del usuario a la de origen de la referencia para la continuidad de la atención.

m. **Nivel de atención.** Constituye una de las formas de la organización de la oferta de los servicios de salud, en el cual se relacionan la magnitud y la severidad de las necesidades de salud de la población, con capacidad resolutiva.
De acuerdo al comportamiento de la demanda, se reconocen tres niveles:

n. **Nivel de complejidad.** Es el grado de diferenciación y desarrollo de los servicios de salud, alcanzado a merced a la especialización y tecnificación de sus recursos. el nivel de complejidad guarda una relación directa con las categorías de los establecimientos de salud.

o. **Red integrada de salud.** Conjunto de organizaciones que presta, o hace los arreglos institucionales para prestar una cartera de atención de salud equitativa e integral a una población definida, a través de la articulación, coordinación y complementación; y que rinde cuentas por los resultados sanitarios y administrativos y por el estado de salud de la población a la que sirve

p. **Referencia.** La Referencia es un proceso administrativo-asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutiva y cuando el agente comunitario o las organizaciones sociales, identifican signos de peligro o alarma o factores de riesgo en usuarios y su necesidad de traslado, desde su comunidad hacia un establecimiento de salud del primer nivel de atención para que sean atendidos.

q. **Referencia aceptada.** Referencia habilitada para que el paciente tenga cita para su atención.

r. **Referencia observada.** Referencia en el cual se deberá indicar qué puntos de la referencia se están observando para su corrección.

s. **Referencia rechazada.** Referencia que no cumple criterios de aceptación, es decir es injustificada.

t. **Rol- Admisionista:** Personal que otorga citas a las referencias ya aceptadas y recibe al paciente al ingreso en el EESS Destino

u. **Rol-Médico evaluador de la referencia:** médico especialista que realiza la evaluación de la pertinencia de las referencias recibidas

v. **Rol-Responsable de la referencia:** Personal que realizar el registro, edición y envío de la Hoja de Referencia.

w. **Rol- Responsable de Contrareferencia**: Personal que registra y envía la Hoja de Contrareferencia

x. **Sistema de Referencia y Contrareferencia** (SRC): El Sistema de Referencia y contrareferencia (SRC) es el conjunto ordenado de procedimientos asistenciales y administrativos, a través del cual se asegura la continuidad de la atención de las necesidades de salud de los usuarios, con la debida oportunidad, eficacia y eficiencia, transfiriendo de la comunidad o establecimiento de salud de menor capacidad resolutiva a otro de mayor capacidad resolutiva.

y. **Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS)**. Es la Unidad Productora de Servicios (UPS) organizada para desarrollar funciones homogéneas y producir determinados servicios de salud, en relación directa con su nivel de complejidad.

z. **Teleinterconsulta**
Es la consulta a distancia mediante el uso de las TIC, que realiza un personal de salud a un profesional de la salud para la atención de una persona usuaria, pudiendo ésta estar o no presente; con fines de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, recuperación, rehabilitación y cuidados paliativos según sea el caso, cumpliendo con las restricciones reguladas a la prescripción de medicamentos y demás disposiciones que determine el Ministerio de Salud.

V. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1 DE LOS REQUISITOS PARA LA ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA

6.1.1. Las IPRESS del primer nivel de atención son la puerta de entrada dentro del ámbito jurisdiccional de la DIRIS Lima Norte.

6.1.2. El acceso para atención presencial en consulta externa o para telemedicina en el Hospital Cayetano Heredia es con referencia aceptada en el REFCON.

6.1.3 La Referencia/Contrareferencia de pacientes se realizará en el marco de los lineamientos de la normatividad vigente.

6.1.4 Las referencias que recibe y emite el Hospital Cayetano Heredia de otras IPPESS será a través del aplicativo REFCON.

6.1.5 Las contrareferencias recibidas y emitidas en el Hospital Cayetano Heredia de o hacia otras IPPESS será a través del aplicativo REFCON.

6.1.6 La Referencia/Contrareferencia de los pacientes se realiza teniendo en cuenta los criterios de pertinencia, respetando el marco normativo vigente, guías de práctica clínica y/o protocolos de atención.

6.1.7 La referencia de apoyo al diagnóstico estará sujeto a la disponibilidad de los recursos.

6.2. DE LA ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.

La Unidad de Referencia y Contrareferencias cuenta con una oficina y ventanilla de atención en el área de Admisión.
Se cuenta con médicos evaluadores de referencias, una secretaria y técnicos administrativos.

6.3. DEL PROCESO DE REFERENCIAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO REFCON –MINSA.

6.3.1. Referencias recibidas a través del aplicativo REFCON –MINSA.

6.3.1.1. Las Referencias emitidas por las IPRESS de origen de la referencia hacia la Unidad Productora de Servicio de Salud (UPSS) de Consulta Externa del Hospital Cayetano Heredia (HCH) procederán de:

a. Las IPRESS I-4 del ámbito territorial sanitario del HCH de la DIRIS Lima Norte.
b. Las IPRESS I-2 y I-3 del ámbito territorial sanitario del HCH de la DIRIS Lima Norte de manera directa según los criterios de referencia que regule los casos específicos.
c. Las IPRESS de II o III nivel de atención de la DIRIS Lima Norte, acorde a su capacidad resolutiva y /o cartera de servicios.
d. Las IPRESS de II o III nivel de atención a nivel nacional, que no pertenezcan al ámbito territorial sanitario del HCH; acorde a su capacidad resolutiva y /o cartera de servicios.

6.3.1.2. Del médico evaluador de la Unidad de Referencia y Contrareferencia del Hospital Cayetano Heredia:

a. Visualiza la referencia por el aplicativo informático REFCON.
b. Realiza la verificación de afiliación SIS
c. Evalúa pertinencia de la referencia.
d. Acepta, rechaza u observa la referencia.
e. Registra las evaluaciones.

6.3.1.3. De los criterios mínimos de aceptación de la referencia:
Pacientes que cumplan en ítem 6.3.1.1 y además cuenten con:

a. Acreditación SIS activo
b. Servicio destino (UPS) y especialidad del destino iguales
c. Descripción de signos y síntomas de acuerdo al diagnóstico y especialidad
d. Registro de presunción diagnóstica o diagnóstico definitivo correspondiente a tercer nivel de atención.
e. Correspondencia entre el diagnóstico con el Servicio destino (UPS) y especialidad del destino
f. Registro correcto del motivo de referencia
g. Registro del teléfono del paciente

6.3.1.4. De la referencia injustificada como motivo de rechazo.

Es aquella en la cual el usuario no debió haber sido referido al Hospital Cayetano Heredia. Se consideran los siguientes casos:

a) Cuando el establecimiento de origen de la referencia si contaba con la capacidad resolutiva para solucionar el motivo de la referencia.
b) Cuando el Hospital Cayetano Heredia no cuenta con capacidad resolutiva para resolver el motivo de la referencia.

6.3.1.5. De las acciones de la Unidad de Admisión

a. Verifica la afiliación SIS (ES de afiliación, estado, tipo de seguro y plan de beneficios)
b. Verifica el estado de la referencia en el aplicativo informático REFCON-MINSA
c. Verifica disponibilidad de cupos en el sistema de citas y genera la cita para el paciente con referencia aceptada en el aplicativo informático REFCON-MINSA de acuerdo a lista de espera.

6.3.1.6. Delas acciones de la Unidad de Telecomunicaciones
Si el usuario cuenta con un número de teléfono ingresado en el Aplicativo REFCON, se informarà al paciente los datos de la cita generada: consultorio, fecha y hora y el médico que lo va a atender.

6.3.1.7. De las acciones de la UPSS de Consulta Externa

- Brinda la atención de salud al usuario.
- Determina y solicita interconsultas de a otras especialidades.
  - Si las interconsultas a otras especialidades es por la enfermedad motivo de la referencia y es la primera vez que se solicita, el usuario no requiere referencia nueva.
  - Si las interconsultas a otras especialidades no es por la enfermedad motivo de la referencia y/o no es la primera vez que se solicita, el usuario requiere una referencia nueva de la IPRESS origen de la referencia.

6.3.2. Referencias emitidas por el Hospital Cayetano Heredia hacia otras IPRESS de destino.

6.3.2.1 De las acciones de la UPSS de Consulta Externa:

- El responsable de emitir la referencia es el médico especialista que brinda la atención de salud, basándose en las guías de la práctica clínica y/o protocolos de atención aprobados para tal fin.
- El médico especialista elige la IPRESS destino de la referencia según su cartera de servicios y es responsable del correcto llenado de la hoja de referencia y/o ingresa los datos de la referencia al aplicativo REFCON-MINSA.

6.3.2.2. De la Unidad de Referencia y Contrareferencia:

a. Verifica la afiliación SIS (estado, tipo de seguro y plan de beneficios)
b. Verifica en el aplicativo informático REFCON Minsa el estado de la referencia la cual debe esta aceptada.
c. Verifica la referencia solicitada por el médico especialista la cual debe estar correctamente llenada, confirma la PERTINENCIA y la ingresa al sistema REFCON MINSA.
d. Informa al usuario sobre proceso de referencia y coordina con él, los medios de comunicación para informarle la respuesta de la referencia (teléfonos, correo electrónico o de manera presencial).
e. Realiza y registra el seguimiento del estado de la referencia en el aplicativo informático REFCON MINSA.
f. Brinda información al usuario cuando la referencia es aceptada y/o tiene cita programada en la IPRESS destino de la referencia, imprime la referencia y se la entrega al usuario.

6.4. DEL PROCESO DE CONTRAREFERENCIAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO REFCON –MINSA.

6.4.1 Contrareferencias emitidas por el Hospital Cayetano Heredia hacia las IPRESS origen de la referencia.

6.4.1.1. De la UPSS de Consulta Externa:
El médico especialista que brinda la atención de salud, determina el alta del usuario y es responsable del correcto llenado de la Hoja de Contrareferencia y/o ingresa los datos de la contrareferencia al Aplicativo REFCON-MINSA.

6.4.1.2. De la Unidad de Referencia y Contrareferencia:
Recibe la contrareferencia solicitada, VERIFICA su correcto llenado y la ingresa al sistema REFCON-MINSA.

6.4.2 Contrareferencia recibida por el Hospital Cayetano Heredia de las IPRESS origen de la referencia

6.4.2.1. De la IPRESS destino de la Referencia
Emite Contrareferencia el aplicativo REFCON cuando determinen el alta del paciente.

6.4.2.2. De la Unidad de Referencia y Contrareferencia
Verifica la contrareferencia emitida el aplicativo REFCON y da aceptación.

6.5. DE LOS ACCESOS AL SISTEMA DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS EN WEB

6.5.1 El Jefe de la Oficina/Unidad, Referencia y Contrareferencia otorgará las claves de acceso a usuarios con perfiles de Evaluador, responsable de referencia y contrareferencia, admisionista, etc. respectivamente según normatividad. Es responsable de la adecuada asignación y baja de usuarios y claves.

6.5.2 El usuario con la clave de acceso es responsable de las operaciones que realice con ella. El uso indebido de la clave de acceso constituye falta administrativa.

VI. RESPONSABILIDADES

7.1 La Jefatura del Dpto. de la Consulta Externa es responsable de la difusión de la presente directiva a las diferentes áreas involucradas.

7.2 La Jefatura de la Oficina/ Unidad de referencias y contrareferencias es responsable de la coordinación y ejecución de los procesos de referencia y contra referencias

7.3 La Jefatura de la Oficina/ Unidad, Referencia y Contra referencia será responsable de la capacitación periódica al personal en relación a la normatividad y procesos de referencias y contra referencias

7.4 La Jefatura de la Oficina/Unidad de referencia y contra referencia será responsable de monitorear la calidad del registro de la referencia y contra referencia e informar a la jefatura inmediata.

VII. DISPOSICIONES FINALES

8.1 Para aquellos aspectos no contemplados en la presente Directiva Administrativa para el proceso de referencia y contrareferencia para la atención en la UPSS de consulta externa del Hospital Cayetano Heredia, se recurrirá a la NTS N° 018-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica del sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".

8.2 Los indicadores para evaluar el proceso de la referencia y contrareferencia se detalla en el anexo 4.

VIII. ANEXOS.

a. Anexo 1: Ámbito territorial Sanitario del Hospital Cayetano Heredia.
b. Anexo 2: Instructivo para el llenado de la hoja de referencia.
c. Anexo 3: Instructivo para el llenado de la hoja de contrareferencia.
d. Anexo 4: indicadores.

	Categoría CMI	Establecimiento de Salud	Categoría Establecimiento de Salud
Tahuantinsuyo Bajo	I-4	Túpac Amaru	I-3
		Víctor Raúl Haya de la Torre	I-2
		José Olaya	I-2
		Tahuantinsuyo Alto	I-3
		Las Américas	I-2
		Ermitaño Alto	I-3
		Ermitaño Bajo	I-3
		El Carmen	I-2
		Los Quechuas	I-2
		Milagro de la Fraternidad	I-3
		Virgen Pilar de Naranjal	I-3
		Mesa Redonda	I-2
Juan Pablo II	I-4	Enrique Milla Ochoa	I-3
		Los Olivos	I-3
		Primavera	I-3
		San Juan de Salinas	I-3
		San Martin de Porres	I-2
		Los Olivos de Pro	I-3
		Los Libertadores	I-3
		Cerro la Regla	I-2
		Cerro Candela	I-2
		Rio Santa	I-3
		Laura Caller	I-3
		Villa del Norte	I-3
		Sagrado Corazón de Jesús	I-3
		Carlos Cueto Fernandini	I-3
		Ex Fundo Naranjal	I-3
México	I-4	México	
Rímac	I-4	Perú Zona IV	I-3
		Condevilla	I-3
		Amakella	I-3
		San Martin de Porres	I-3
		Perú III Zona	I-3
		Gustavo Lanatta Lujan	I-3
		Valdiviezo	I-3
		Caquetá	I-3
		Leoncio Prado	I-3
		San Juan de Amancaes	I-3
		Ciudad y Campo	I-3
		Flor de Amancaes	I-3
		Villa Los Ángeles	I-2
		Mariscal Castilla	I-3
Piedra Liza	I-4		

Anexo 2:

INSTRUCTIVO PARA LLENAR LA HOJA DE REFERENCIA

1. DATOS GENERALES

- N° (NÚMERO DE REFERENCIA): la genera el sistema al ingresar la referencia al Aplicativo Informático REFCON.
- FECHA: escribir el día, mes y año que se realiza la referencia.
- Hora: escribir la hora exacta en el que se realiza la referencia. Anotar como hora real del día. Ejemplo: 14:28 horas y no 2:28 pm. Evitar las siglas am o pm.
- Asegurado: Marcar con un aspa.
  - SI, si el usuario es beneficiario de algún seguro.
  - No, si no cuenta con ningún tipo de seguro de salud.
- Tipo. Si el usuario es beneficiario de algún seguro, especificar el tipo de seguro. Por ejemplo: SIS, Essalud.
- Establecimiento de origen de la Referencia: registre el nombre completo del Hospital Cayetano Heredia.
- Establecimiento de destino de la Referencia: escribir el nombre completo del establecimiento de salud a donde se refiere el usuario.

2. IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO

- Código de afiliación SIS: Llenar solo si el paciente es beneficiario del Seguro Integral de Salud (SIS).
- N° de historia clínica: anote el número de historia clínica del usuario.
- Apellido paterno, apellido materno, nombres: Registre cada apellido y nombre en cada uno de los casilleros correspondientes.
- Sexo: marque con un aspa el casillero correspondiente al sexo del usuario, F para femenino y M para masculino.
- Edad: para el caso de mayores de un año registrar la edad en los cuadros correspondiente a AÑOS. En caso de pacientes entre 1 y 11 meses registre la edad en los cuadros correspondiente a MESES. En casos de menores de 1 mes registrar la edad en los cuadros correspondiente a DÍAS.
- Dirección: Registrar la dirección actual del usuario.
- Distrito: Registrar el distrito de procedencia del usuario.
- Departamento: Registrar el departamento de procedencia del usuario.

3. RESUMEN DE LA HISTORIA CLÍNICA

- Anamnesis: detallar en forma concisa el tiempo de enfermedad, inicio, curso y estado actual de la enfermedad motivo de la referencia y los antecedentes que considere importante.
- Examen físico: Registrar la T° (temperatura), P.A. (presión arterial), F.R. (frecuencia respiratoria), F.C. (frecuencia cardiaca). Registrar en forma concisa los hallazgos más relevantes del examen físico.
- Exámenes auxiliares: Registrar en forma concisa y cronológica, el nombre, la fecha y el resultado de los exámenes auxiliares que se haya realizado el usuario en su establecimiento origen de la referencia. Ejemplo: 09/09/2019: Hematocrito=27%, Hemoglobina=8g/dl.
- Diagnóstico: registre el o los diagnósticos principales del paciente y coloque su respectivo código CIE 10 (10ma. Clasificación Internacional de Enfermedades) y con un X indique si se trata de un diagnóstico Definitivo (D), Presuntivo (P) o Repetitivo (R).
- Tratamiento: Anote el tratamiento farmacológico, biológico u otro que haya administrado al paciente hasta el momento de la referencia.

4. DATOS DE LA REFERENCIA

- Servicio de destino: Marcar con una X consulta externa. Y colocar el motivo de la referencia.
- Especialidad de destino: Marcar con una X la especialidad donde irá referido el paciente, si corresponde a: pediatría, Oncología, Medicina; cirugía, Diagnóstico por imágenes. De lo contrario marcar con una X Otros y en seguida escribir la especialidad.
- Condiciones del paciente al inicio del traslado: Marque con una X en el casillero correspondiente a las condiciones de salud paciente en el momento de la referencia: Estable.
- Responsable de la RF: El personal de salud que refiere al paciente, es el responsable de la referencia (RF), anotará su nombre, N° de colegiatura. marcará con una X Médico y finalmente sellará y firmará la referencia.
- Personal que acompaña: El personal que acompaña al usuario (en caso de justificarse que acompañe al usuario) anotará su nombre, N° de Colegiatura (si es profesional). Además, marcará con una X en el casillero correspondiente a su profesión. Por último pondrá su sello y firmará la referencia.

Anexo 3:
INSTRUCTIVO PARA LLENAR LA HOJA DE CONTRAREFERENCIA

1. **DATOS GENERALES**
   - N° (NÚMERO DE REFERENCIA): la genera el sistema al ingresar la contrareferencia al Aplicativo Informático REFCON.
   - FECHA: escribir el día, mes y año que se realiza la referencia.
   - Hora: escribir la hora exacta en el que se realiza la referencia. Anotar como hora real del día. Ejemplo: 14:28 horas y no 2:28 pm. Evitar las siglas am o pm.
   - Asegurado: Marcar con un aspa.
     - SI, si el usuario es beneficiario de algún seguro.
     - No, si no cuenta con ningún tipo de seguro de salud.
   - Tipo. Si el usuario es beneficiario de algún seguro, especificar el tipo de seguro. Por ejemplo: SIS, Essalud.
   - Establecimiento de origen de la Contrareferencia: registre el nombre completo del **Hospital Cayetano Heredia.**
   - Establecimiento de destino de la Contrareferencia: escribir el nombre completo del establecimiento de salud a donde se refiere el usuario.

2. **IDENTIFICACIÓN DEL USUARIO**
   - Código de afiliación SIS: Llenar solo si el paciente es beneficiario del Seguro Integral de Salud (SIS).
   - N° de historia clínica: anote el número de historia clínica del usuario.
   - Apellido paterno, apellido materno, nombres: Registre cada apellido y nombre en cada uno de los casilleros correspondientes.
   - Sexo: marque con un aspa el casillero correspondiente al sexo del usuario, F para femenino y M para masculino.
   - Edad: para el caso de mayores de un año registrar la edad en los cuadros correspondiente a AÑOS. En caso de pacientes entre 1 y 11 meses registre la edad en los cuadros correspondiente a MESES: En casos de menores de 1 mes registrar la edad en los cuadros correspondiente a DÍAS.
   - Dirección: Registrar la dirección actual del usuario.
   - Distrito: Registrar el distrito de procedencia del usuario.
   - Departamento: Registrar el departamento de procedencia del usuario.

3. **RESUMEN DE HISTORIA CLÍNICA**
   - Fecha de ingreso: anote el día, mes y año en que ingresó el usuario al establecimiento en condición de referido.
   - Fecha de egreso: anote el día, mes y año en que egresó el usuario del establecimiento que realiza la contrareferencia.
   - Diagnóstico de ingreso: anote el o los diagnósticos con que el usuario llegó al establecimiento de salud.
   - Diagnóstico de egreso: registre el o los diagnósticos de egreso del usuario, a los que llegó como conclusión el establecimiento que atendió al usuario referido, con su respectivo código de la 10ma. Clasificación internacional de enfermedades y con una x indique si se trata de un diagnóstico definitivo, presuntivo o repetitivo.
   - Tratamiento realizado y/o procedimiento realizados. Anote el manejo *y/o* tratamiento farmacológico, biológico y otros que se hayan administrado al usuario, así como los procedimientos realizados hasta el momento de la contrareferencia.
     Adjunto informes y reportes de procedimiento. Nombrar los informes y reportes que se están enviando. Se debe adjuntar los informes y resultados de estos procedimientos.

4. **DATOS DE LA REFERENCIA**

- Origen de referencia: marque una x el casillero de un establecimiento de salud.
- Calificación de la referencia: el personal que refiere al paciente y que realiza la contrarefe-rencia realiza la calificación preliminar de la referencia: justificada o no justificada, de acuerdo a lo establecido en la norma técnica.
- Servicio que ordena la contrareferencia: el personal que realiza el llenado marcará con una X en la Unidad Productora de Servicios que ordena la contrareferencia del usuario: Consulta Externa, Emergencia, Apoyo al Diagnóstico u Hospitalización.
- Especialidad que ordena la contrarreferencia: marque una x en el casillero correspondiente a la especialidad que ordena la contrareferencia del usuario: pediatría, medicina, cirugía, gineco obstetricia u otros (en este caso registrar la especialidad o subespecialidad respec-tiva). En el rubro otros, considerar las especialidades no mencionadas en el formato.
- Recomendaciones e indicaciones para el seguimiento: anotar en forma clara y precisa las recomendaciones e indicaciones, que deberá seguir el personal de salud del establecimiento de origen, para su control y seguimiento.
- Condición del usuario contrareferido: marque una x en el casillero correspondiente a las condiciones del usuario en el momento de la contrareferencia: curado, mejorado, atendido por apoyo al diagnóstico, deserción, retiro voluntario o fallecido.
- Médico u otro profesional que contrarefiere: el médico que atiende *y* contrarefiere al usuario, anotará su nombre, N° de colegiatura y por último pondrá su sello y firmará la contrarefe-rencia.

ANEXO4 Indicadores de Evaluación del SRC:

Indicador	Fórmula
Grado de resolutividad	*N° total de referencias enviadas x100* *N° total de atenciones*
Porcentaje de Referencias efectivas	*N° referencias evaluadas dentro de 48 horas x100* *N° Total de Referencias realizadas* *N° referencias aceptadas x100* *N° referencias realizadas* *N° referencias rechazadas x100* *N° referencias realizadas* *N° referencias observadas x100* *N° referencias realizadas*
Cobertura de contrareferencias (relación porcentual entre las referencias y contrareferencias realizadas)	*N° de Contrareferencias recibidas x 100* *N° total de referencias realizadas*
Porcentaje de Referencias por Servicio	*N° Referencias realizadas por Servicio x 100* *Número Total de Referencias realizadas*
Porcentaje de Referencias Adecuadas recibidas	*N° de Referencias Adecuadas x 100* *N° Total de Referencias Recibidas*
Grado de Concordancia Diagnóstica	*N° de Referencias con Diagnóstico justificado para el 3er nivel x100* *N° total de referencias recibidas*