



RESOLUCION DIRECTORAL

Callao, ²² de ^{noviembre} de 2011

Visto, el Informe N° 086-2011-GRC/GRS/DIRESA/OITE, de fecha 16.NOV.2011, emitido por la Directora de la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística; y

CONSIDERANDO:



M. ADRIANZEN C.

Que, con Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, de fecha 26.JUL2004, se aprobó el documento "Normas del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud", cuyo objetivo general era regular dicho sistema para garantizar la continuidad de los ciudadanos de salud en los establecimientos de salud;



D. VILCHEZ Y.

Que, mediante Resolución Ministerial N° 597-2006/MINSA, de fecha 28.JUN.2006, se aprobó la NT N° 022-MINSA/DGSP-V.02 "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica", la cual contiene las normas y procedimientos para la administración y gestión de la historia clínica a nivel de Sector Salud, así como para estandarizar su contenido básico que garantice un apropiado registro de la atención de salud del paciente;



M. E. AGUILAR

Que, con Resolución Directoral N° 397-2011-GRC/GRS/DIRESA/DG, de fecha 25.MAY.2011, se aprobó la Directiva N° 005-2011-DG/OITE - "Directiva de Procedimientos Informáticos de Hardware y Software para la Dirección Regional de Salud del Callao;

Que, con Resolución Gerencial Regional N° 015-2011-GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO-GRS, de fecha 09.JUN.2011, se aprobó la Directiva del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en Salud Directiva de Órgano N° 002-2011-GRC/GRS/DIRESA-DESP;

Que, es necesario garantizar y normar el cumplimiento del uso adecuado del Módulo del Sistema de Información de Referencia y Contrarreferencia Regional, denominado de ahora en adelante Aplicativo Informático REF/CON, el mismo que ha sido desarrollado por la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística de la Dirección Regional de Salud del Callao;

Que, a través del Informe N° 086-2011-GRC/GRS/DIRESA/OITE, de fecha 16.NOV.2011, emitido por la Directora de la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística de la Dirección Regional de Salud del Callao, solicita la aprobación de la "Directiva de Procedimientos para el Uso del Sistema de Información de Referencia y Contrarreferencia Regional", para lo cual es procedente emitir el acto resolutivo correspondiente;

Estando a lo propuesto por la Directora de la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística de la Dirección Regional de Salud del Callao;

Con la visación de la Directora Ejecutiva de Salud de las Personas y del Director de la Oficina de Asesoría Jurídica de la Dirección Regional de Salud del Callao; y,

En uso de las atribuciones y facultades conferidas al Director General de la Dirección Regional de Salud del Callao, mediante Resolución Ejecutiva Regional N° 0000075-2011 y la Ordenanza Regional N° 003-2009;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la Directiva N° 011-2011-DG/OITE - "Directiva de Procedimientos para el Uso del Sistema de Información de Referencia y Contrarreferencia Regional", que en documento adjunto forma parte integrante de la presente Resolución.-----

ARTÍCULO SEGUNDO: Notifíquese la presente Resolución Directoral a los estamentos administrativos correspondientes para su conocimiento y fines pertinentes.-----



D. VILCHEZ Y.



M. E. AGUILAR

Regístrese y comuníquese

 GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO

D. MARTO ANTONIO ALMAYEN COSTA
Director General (e)
C.I.R.N. 70982



DIRECTIVA N° 011 -2011/GRC/GRS/DIRESA/OITE

"DIRECTIVA DE PROCEDIMIENTOS PARA EL USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA REGIONAL"

I. Finalidad.-

Normar el uso del Módulo del Sistema de Información de Referencia y Contrareferencia Regional, denominado de ahora en adelante Aplicativo Informático REF/CON el mismo que ha sido desarrollado por la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística de la Dirección Regional de Salud del Callao (OITE).

II. Objetivos.-

- Establecer las condiciones adecuadas para el correcto uso del Sistema de Información de Referencia y Contrareferencia Regional.
- Dar a conocer el Flujoograma del Sistema de Referencia y Contrareferencia para el Servicio de Emergencia, Consulta Externa y Apoyo al Diagnóstico.

III. Base Legal.-

- 3.1 Norma Técnica de Referencia y Contrareferencia del Sistema de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud, NT 018-MINSA -/ DGSP – V.01 aprobado mediante Resolución Ministerial N° 751 – 2004/MINSA de fecha 26 de julio de 2004.
- 3.2 Norma Técnica N° 022-MINSA/DGSP-V02 "Norma Técnica de Salud para la Gestión de la Historia Clínica.
- 3.3 Directiva del Sistema de Referencia y Contrareferencia en Salud Directiva de Órgano N° 002-2011-GRC/GRS/DIRESA-DESP aprobado mediante Resolución Gerencial Regional N° 015-2011-GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO –GRS DE FECHA 09 DE Junio de 2011.
- 3.4 Directiva N° 005-2011-GRC/GRS/DIRESA/DG/OITE aprobada mediante Resolución Directoral N° 397-2011-GRC/GRS/DIRESA/DG, que aprueba los procedimientos informáticos de hardware y software para la Dirección Regional de Salud del Callao.



D. WILCHEZ Y.



M. E. AGUILAR

IV. Definiciones

Entiéndase para efectos de la presente directiva, lo siguiente:

- Referencia: Es el 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 otros establecimiento de mayor capacidad resolutoria y cuando un agente comunitario o las organizaciones sociales identifican signos de alarma y su necesidad de traslado, desde su



R. HIDALGO B.



GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
DIRECCION REGIONAL DE SALUD DEL CALLAO
Decenio de las Personas con Discapacidad en el Perú
"Año del Centenario es Machu Picchu para el Mundo"



comunidad hacia un establecimiento de salud. Se podría referir también a un establecimiento del mismo o menor nivel de complejidad si la capacidad de la oferta del establecimiento de origen no es suficiente para atender el volumen de necesidades existentes en la población.

- **Contrareferencia:** Es el proceso administrativo-asistencial mediante el cual el establecimiento de salud de destino de la referencial, devuelve la atención en salud de un usuario al establecimiento de salud de origen de la referencia (NT N° 018-MINSA/GDSP V.01) El usuario contrareferido puede estar en las siguientes condiciones:
 - *Curado:* Se ha solucionado el problema de salud motivo de la referencial
 - *Mejorado:* Se ha resuelto el problema del paciente en forma parcial, siendo necesario que el paciente continúe con tratamiento en el establecimiento de origen.
 - *Fallecido:* El paciente fallece durante su tratamiento en el establecimiento de referencia.
- **Hoja de Referencia:** Es el Documento Oficial para la referencia, se genera luego que se identifica la necesidad de referencia.
- **Hoja de Contrareferencia:** Es el Documento Oficial para la Contrareferencia, se genera luego que se ha sido referido y atendido.
- **Establecimiento de origen:** Es el establecimiento de salud que transfiere la responsabilidad del cuidado de salud de un usuario o un elemento diagnóstico a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutoria, a través de la Hoja de Referencia
- **Establecimiento de destino:** Es el establecimiento de salud a donde es referido el usuario para la atención de la necesidad y/o problema de salud identificado, a través de las Unidades productoras de servicio (Emergencia, Consultorios Externos Apoyo al diagnóstico).
- **Atención de Salud:** Es toda actividad desarrollada por el personal de salud para la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, que se brinda al paciente, familia y comunidad.
- **Servicio de Admisión:** Primer contacto con las personas que acuden a solicitar atención de salud en un establecimiento de salud, registran a los pacientes nuevos y continuadores.
- **Servicio de Archivo Clínico o de Historias Clínicas:** Lugar donde se depositan (archivan) y custodian las historias Clínicas de un establecimiento de salud.
- **Citas:** Sistema de registro de pacientes que permite programar con anticipación la carga de trabajo del proveedor de atención, salida anticipada de las historias clínicas.
- **Consulta Externa:** Unidad básica del establecimiento de salud organizada para la atención integral de salud, en la modalidad ambulatoria, a usuarios que no estén en condición de Urgencia y/o Emergencia
- **Apoyo al Diagnóstico:** Es el conjunto de servicios de salud y/o exámenes auxiliares que sirven para determinar el o los diagnósticos de un usuario
- **Emergencia:** Es toda situación que se presenta en forma imprevista, violenta o súbita que pone en peligro la vida, alterando profundamente el estado de salud de la persona y por lo tanto exige atención médica o quirúrgica inmediata.
- **Capacidad Resolutoria:** Es la capacidad que tiene un establecimiento de salud para ofrecer un conjunto de actividades y procedimientos que satisfagan las



D. VILCHEZ Y.



M. E. ARJULAN



R. HIDALGO B.



necesidades de los usuarios, dando respuesta integral y oportuna a determinados daños o patologías.

- **Complejidad de los Establecimientos de salud (Niveles de Complejidad):** Es el grado de diferenciación y desarrollo de los servicios de salud alcanzado por la especialización y tecnificación de sus recursos. El nivel de complejidad guarda relación directa con las categorías de establecimientos de salud.

V. Disposiciones Específicas:

5.1 Ámbito de uso del REF/CON:

El Aplicativo Informático REF/CON será utilizado en los Establecimientos de Salud y Hospitales adscritos a la Dirección Regional de Salud del Callao.

5.2 Del uso adecuado de usuarios y password:

5.2.1 La Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística, entregará a los médicos Jefes de los Establecimientos de Salud, el usuario asignado al responsable o responsables del uso del Aplicativo Informático REF/CON. En caso se suscitara alguna modificación en los responsables de dichos módulo, esto deberá ser comunicado a la OITE para las altas, bajas y actualizaciones de usuarios correspondientes.

5.2.2 Cada usuario y password entregado por la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística deberá recibir un uso adecuado bajo responsabilidad, según lo estipulado en la Directiva N° 005-2011-GRC/GRS/DIRESA/DG/OITE aprobada mediante Resolución Directoral N° 397-2011 de fecha 25 de mayo de 2011.



D. VILCHEZ Y.

5.3 Del responsable técnico del Aplicativo Informático REF / CON

5.3.1 La Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística, será la responsable técnica del Aplicativo Informático REF/CON, quien cumplirá sus funciones basándose en los procedimientos establecidos en la Directiva N° 005-2011-GRC/GRS/DIRESA/DG/OITE aprobada mediante Resolución Directoral N° 397-2011 de fecha 25 de mayo de 2011:

- Capacitar y brindar asistencia técnica a los usuarios del Aplicativo REF/CON
- Velar por el buen estado de la red y de los equipos que tienen instalado el aplicativo.
- Velar por la seguridad de los usuarios y password.
- Hacer copias de seguridad periódicas de la Base de Datos y mantenerlas en custodia.
- Garantizar la disponibilidad del Servidor en el que se encuentre instalado el aplicativo y la base de datos.
- Administrar y dar soporte técnico, para el caso de los usuarios remotos ubicados en los Establecimientos de Salud, el soporte técnico será realizado en primera instancia de manera remota a



M. E. AGUILAR



R. HIDALGO B.



través de la herramienta Team Viewer, correo electrónico o vía telefónica; en caso no pudiese resolverse mediante este medio, el personal prestará asistencia técnica en el lugar.

- Suministrar información de las referencias y contrarreferencias al Comité para toma de decisiones.

5.4 De responsable funcional del Aplicativo Informático REF / CON

La Dirección Ejecutiva de Salud de las Personas a través de la Dirección de Servicios de Salud, será responsable funcional del Aplicativo Informático REF/CON, quien cumplirá sus funciones basándose en los procedimientos establecidos en la Directiva del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en Salud Directiva de Órgano N° 002-2011-GRC/GRS/DIRESA-DESP aprobado mediante Resolución Gerencial Regional N° 015-2011-GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO –GRS DE FECHA 09 DE Junio de 2011



D. VILCHEZ V.

- Asesorar funcionalmente a los usuarios capacitados.
- Aprobar los requerimientos funcionales provenientes de los diferentes usuarios del Aplicativo Informático REF/CON y ponerla a consideración por parte del responsable técnico.
- Participar en la validación e implementación de las mejoras funcionales de los módulos de su competencia.

5.5 De los instrumentos y responsables de recojo de información

Los instrumentos de registro de información que deben usarse son:

- Hoja de Referencia (original + 2 copias)
- Hoja de Contrarreferencia (original + 2 copias)
- Aplicativo Informático REF/CON.



M. E. AGUILAR

La Hoja de Referencia y la Hoja de Contrarreferencia deben ser llenadas de forma correcta, completa y con letra legible e imprenta, consignando funciones vitales según sea el caso, además de su nombre, firma y sello, para su posterior registro en el Aplicativo Informático REF / CON.

Los instrumentos son únicos a nivel de la región, de uso obligatorio en todos los establecimientos e instituciones de salud y serán proporcionadas por la DIRESA Callao, a excepción de los Hospitales que son unidades ejecutoras.



R. HIDALGO B.

El servicio de Admisión de los establecimientos de salud será responsable del acopio y distribución de los formatos de referencia y contrarreferencia de los servicios de Emergencia/Consulta Externa/Apoyo al Diagnóstico del mismo. En los Hospitales es la Unidad de Seguros quien cumple esta función



5.6 Del Aplicativo Informático REF / CON

El Aplicativo Informático REF/CON desarrollado por la Dirección Regional de Salud del Callao, recoge las necesidades particulares de nuestra Región y usa como fuente la Hoja de Referencia y Contrareferencia Regional.

La aplicación está desarrollada en lenguaje C# sobre plataforma .NET y los datos son almacenados utilizando SQL Server, permitiendo niveles de seguridad, confiabilidad y escalabilidad.

5.7 Del Proceso de REFERENCIA

Cuando la atención de salud requiere de la oferta de servicios de salud de otro establecimiento de salud o servicio médico de apoyo, el profesional a cargo de la atención iniciará el proceso de referencia del paciente, utilizando la Hoja de Referencia Institucional.

El proceso de la referencia se desarrolla según el motivo que la ocasione:

Consulta Externa y Apoyo al Diagnóstico

- Profesional a cargo de la atención identifica la necesidad de la referencia, el establecimiento y servicio de destino y llena la hoja de referencia durante la consulta (original y 2 copias).
- El original y la primera copia son entregadas al paciente, una vez aceptada la referencia; el original se queda en la Historia Clínica del paciente en el establecimiento de destino y la primera copia será entregada al paciente para su atención en el establecimiento de destino.
- La segunda copia es entregada en forma diaria al responsable del servicio de admisión del establecimiento de salud, quien realizará las siguientes actividades:
 - o Recepción de la segunda copia de la Hoja de referencia
 - o Ingreso de la Hoja de Referencia en el Aplicativo Informático REF/CON y su posterior archivo en la Historia Clínica.
 - o Verifica la respuesta a la Referencia del establecimiento destino a fin de comunicárselo al usuario.
 - o Entrega/comunica al usuario el ticket de atención conteniendo la información de su referencia al establecimiento de destino, fecha y hora de atención (cita), el nombre del profesional que lo atenderá y el servicio y consultorio en el que será atendido.
 - o Archiva la Hoja de referencia en la Historia Clínica luego de ser digitada.
 - o Procesa y entrega los indicadores de referencia impresos al médico jefe del establecimiento.
 - o En los Hospitales es la Unidad de Seguros quien cumple estas funciones.



D. VILCHEZ V.



M. E. AGUILAR



R. HIDALGO B.



En el establecimiento destino:

- o El responsable del servicio de Admisión del establecimiento destino ingresará al Aplicativo REF/CON, dos (02) veces al día como mínimo en cada turno, a fin de dar respuesta a las Referencias solicitadas través del mismo, aceptándolas, indicando fecha y hora de la cita; además del nombre del profesional responsable de la atención, el servicio y consultorio donde se realizará la misma; en un plazo no mayor a 24 horas de recibida la referencia. Esta respuesta permitirá que el establecimiento de origen brinde los datos relacionados a la referencia del paciente.
- o En los Hospitales es la Unidad de Seguros quien cumple esta función.

Emergencia

- El Profesional a cargo de la atención registra la referencia durante la consulta.
- El original y la primera copia son entregadas al paciente o acompañante, el original se queda en la Historia Clínica del paciente en el establecimiento de destino y la copia deberá ser devuelta al establecimiento de origen para el archivo a la Historia Clínica del paciente.
- La segunda copia es remitida al personal de apoyo para su ingreso al Aplicativo Informático REF/CON durante la guardia.



D. VILCHEZ Y.

5.8 Del Proceso de la CONTRAREFERENCIA.

El proceso de la referencia se desarrolla de la siguiente manera:

- El original debe ser enviado al establecimiento de origen, la primera copia se queda en la Historia Clínica del paciente en el establecimiento de destino.
- La segunda copia será entregada por el Médico responsable de la contrareferencia al responsable de admisión/unidad de seguros del establecimiento, para que éste lo digite en el Aplicativo Informático REF/CON; y posteriormente lo archive en la Historia Clínica del paciente.
- El responsable del servicio de admisión/unidad de seguros será el encargado de la digitación de las hojas de Contrareferencia si las hubiera, archivo de las hojas de Contrareferencia, procesamiento y entrega de los indicadores del Contrareferencia impresos al médico jefe del establecimiento.
- Es obligatorio el ingreso del informe de los resultados de apoyo al diagnóstico en el Aplicativo Informático REF/CON.



M. E. AGUILAR



R. HIDALGO B.

5.9 De la generación de Reportes

El Aplicativo Informático REF/CON generará los siguientes reportes:



- Referencias enviadas por EE.SS.
- Referencias que llegan al establecimiento destino por EE.SS.
- Contrareferencias recibidas por EE.SS.
- Muertes maternas evitadas por EE.SS.
- Referencias de emergencia recibidas que están de alta por EE.SS.
- Referencias injustificadas por EE.SS.
- Motivo de la referencia por EE.SS.
- Morbilidad de la referencia por EE.SS.
- Concordancia de diagnósticos de la referencia y contrareferencia por EE.SS.

VI. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

- 6.1 El uso del Aplicativo Informático REF / CON y su uso está detallado en el Manual de usuario publicado en la Página Web Institucional y que forma parte de la presente Directiva.
- 6.2 Las acciones no previstas en la presente directiva serán resueltas en coordinación con la Oficina de Informática, Telecomunicaciones y Estadística.

VII. ANEXOS

- 7.1 Hoja de Referencia.
- 7.2 Hoja de Contrareferencia.
- 7.3 Flujograma del proceso del Sistema de Referencia y Contrareferencia.



D. VILCHEZ Y.



M. E. AGUILAR



R. HIDALGO B.

HOJA DE CONTRARREFERENCIA

No.

GENERALES

DIA	MES	AÑO

HORA:

Asegurado SI NO

Tipo: SIS Subsidiado
 SIS Semisubsidiado
 AUS Subsidiado

No. HISTORIA CLINICA

AUS Semicontributivo
 Otros

Establecimiento al que se Contrarrefiere

Establecimiento Origen de la Contrarreferencia

2. IDENTIFICACION DEL USUARIO

Apellido Paterno				Apellido Materno				Nombres			
Sexo	F	M	Edad	Años:	Meses	Días					
Dirección:				Distrito:				Departamento:			

3. RESUMEN DE HISTORIA CLINICA

FECHA DE INGRESO	FECHA DE EGRESO	Nº DIAS			
					
Diagnóstico de Ingreso		CIE 10		P	D
1) _____					
2) _____					
3) _____					
Diagnóstico de egreso		CIE 10		P	D
1) _____					
2) _____					
3) _____					
Tratamiento y/procedimientos realizados:					

Recomendaciones e indicaciones para el Seguimiento

4. Datos de la contrarreferencia

Origen de la Referencia

De la comunidad De un establecimiento de salud Otros:

Calificación preliminar de la Referencia

Justificada No Justificada

UPS que ordena la Contrarreferencia

Consulta Ext. Emergencia Apoyo al DX Hospitalización

Especialidad que realiza la contrarreferencia

Pediatría: Medicina: Cirugía: Gineco-Obst: Lab. Dx. Imag Otros:

Responsable de la CONTRARREFERENCIA

Condición del Usuario para la contrarreferencia			
Curado	<input type="checkbox"/>	Deserción	<input type="checkbox"/>
Mejorado	<input type="checkbox"/>	Retiro voluntario	<input type="checkbox"/>
Atendido x Apoyo al DX	<input type="checkbox"/>	Fallecido	<input type="checkbox"/>

Nombre: _____

No. Colegiatura _____

Firma y Sello



HIDALGO B.

FLUJOGRAMA DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA EMERGENCIA

