

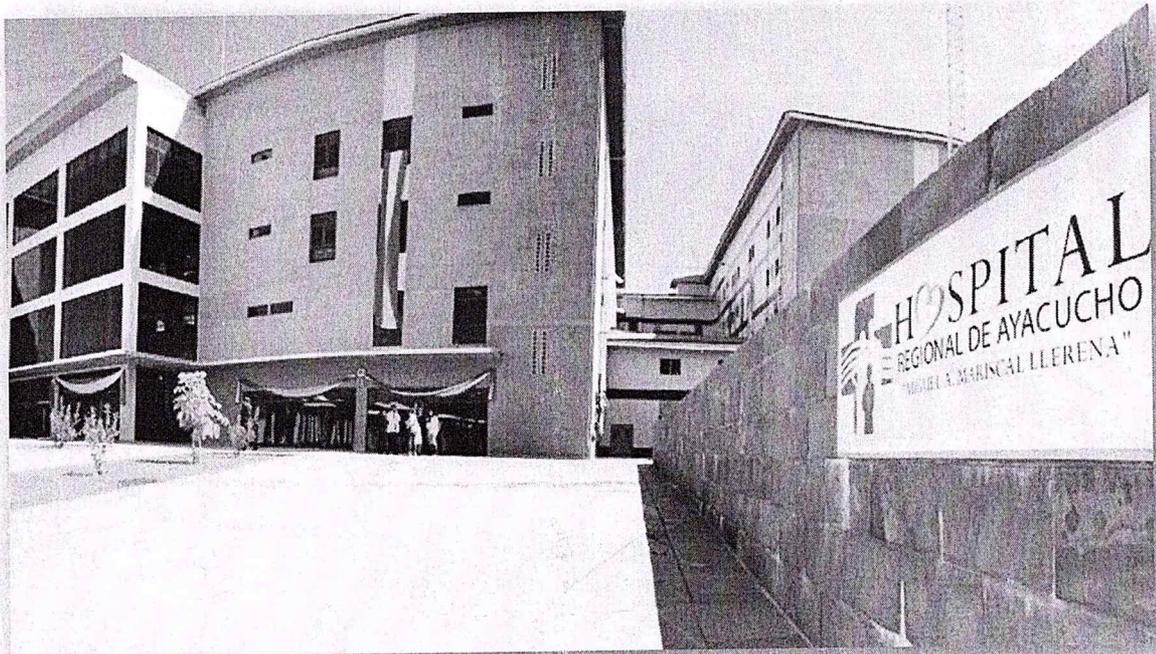
Gobierno Regional de Ayacucho

Dirección Regional de Salud de Ayacucho

Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena"

PLAN DE REFERENCIAS POR CONSULTA EXTERNA- REFCON 2022-2023

DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA Y CUIDADOS CRITICOS
UNIDAD FUNCIONAL DE REFERENCIA, CONTRAREFERENCIA Y
TELEMEDICINA



Ayacucho, julio del 2022

PLAN DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA POR CONSULTA EXTERNA REFCON 2022-2023

1. INTRODUCCION

El sistema de referencia y contrarreferencia actual, está sometido a procesos de modernización, con el objetivo de adecuar sus capacidades a las necesidades de la población. En este contexto, la estructura y gestión de dichos sistemas son vehículos importantes para lograr una buena coordinación entre los diferentes niveles de atención.

El Sistema de Referencia y contrarreferencia agrupa un conjunto ordenado de procedimientos asistenciales y administrativos, a través de los cuales se asegura la continuidad de la atención de los usuarios, con la oportunidad, eficiencia y eficacia, de un establecimiento de menor capacidad resolutive a otro de mayor capacidad resolutive. Actualmente en el Hospital Regional de Ayacucho se vienen manejando en el aplicativo REFCON divididas en unidades productoras de servicios: Consulta externa, Emergencia y Apoyo al diagnóstico. Basándose en 3 criterios: capacidad resolutive, accesibilidad y oportunidad.

A fin de garantizar la calidad del proceso de referencia y contrarreferencias, es necesario contar con un plan anual que cuente con los procesos a seguir, flujogramas, metas, objetivos. Los cuáles serán evaluados al culminar el año



La Oficina de Referencia y Contrarreferencias viene trabajando con el sistema REFCON desde el año 2019 y actualmente se ha masificado en toda la región con el objetivo de brindar citas por el aplicativo, reduciendo las colas para la obtención de las mismas, se ha venido mejorando los procesos; así mismo, para las referencias por consultorio externo para pacientes que requieren ser atendidos en Hospitales Nacionales.



2. FINALIDAD

El presente plan 2022 – 2023 de Referencias- Contrarreferencias tiene como finalidad contribuir a la mejora del acceso a la salud de la población mediante el uso del sistema REFCON evitando que el paciente pierda tiempo, economía y deterioro de su salud, accediendo a una cita oportuna en las diferentes especialidades que brinda el Hospital Regional de Ayacucho.

4. AMBITO DE APLICACIÓN:

El ámbito de aplicación comprende las áreas de consultorio externo del Hospital Regional de Ayacucho Y todas las unidades afines y/o servicios internos del Hospital Regional de Ayacucho.

3. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley N° 29344, Ley Marco del Aseguramiento Universal en Salud y el Plan Esencial del Aseguramiento en Salud.
- Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba la Norma Técnica N° 018-MINSA/DGSP-V01 denominada "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contra referencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".
- Decreto Supremo N° 024-2005-SA, que aprueba las Identificaciones Estándar de Datos en Salud.
- Resolución Ministerial N° 546-2011/MINSA. que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 021-MINSA/DGSPN.V.03 denominada "Categorías de Establecimientos del Sector Salud".
- Decreto de Urgencia N° 022-2011 – Servicios Complementarios para garantizar y ampliar la cobertura de Servicios Médicos Asistenciales.
- Decreto Supremo 004-2013-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública
- Ley N° 29242 – Ley de Prestaciones Complementarias de médicos y/o médicos especialistas de la salud.
- Resolución Ministerial N° 076-2014/MINSA, que aprueba la Guía Técnica para la Categorización de Establecimientos del Sector Salud.
- Decreto Supremo N° 01-2014-SA Reglamento que Autoriza los Servicios Complementarios de Salud.



- Resolución Ministerial N° 862-2015/MINSA, aprueba la Norma Técnica de Salud NTS N° 119-MINSNDGIEM-V.01 "Infraestructura y Equipamiento de Salud del Tercer Nivel de Atención".
- Decreto Supremo No 008-2016-SA, Reglamento de la Ley N° 30024, Ley que crea el Registro Nacional de Historias Clínicas Electrónicas.
- Resolución Ministerial N°080-2022-MINSA, que aprueba el Documento Técnico: El Sistema de información de historias clínicas electrónicas del MINSA para ser implementado en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Ministerio de salud y de los gobiernos regionales del primer segundo y tercer nivel de atención año 2022.



4. OBJETIVOS:

4.1. OBJETIVO GENERAL

Mejorar los procesos de referencia y contrarreferencia mediante el uso del REFCON en el Hospital Regional de Ayacucho para mejorar la calidad y la cobertura de la prestación de salud, reduciendo significativamente el tiempo de espera para obtener una cita en consultorio externo y servicios de apoyo al diagnóstico para pacientes que son referidos al HRA y para aquellos referidos a Hospitales Nacionales.

4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- O.E.1. Actualizar e implementar el flujo de referencias REFCON y contra referencias del HRA
- O.E.2. Implementar un sistema de registro y seguimiento de la referencia y contrarreferencia del HRA
- O.E.3. Aumentar la cobertura de contra referencias
- O.E.4. Disminuir el tiempo de espera para la obtención de citas de referencias nacionales por consulta externa
- O.E.5. Disminuir el tiempo de espera en la obtención de cita de los usuarios que acuden al HRA
- O.E.6. Optimizar los procesos administrativos de atención al paciente en los servicios de apoyo diagnóstico
- O.E.7. Evitar la formación de colas para la obtención de una cita por consulta externa.
- O.E.8. Fortalecer el desarrollo de las capacidades del personal de la salud y otros profesionales que participen en el proceso del sistema REFCON
- O.E.9. Implementar el recordatorio de citas para el usuario continuador a través de correos electrónicos, mensajería de texto, la que solicitara o reservara su cita desde la comodidad de su hogar o desde una cabina de internet, a través de la página web del hospital regional de Ayacucho
- O.E.10. Contar con recursos suficientes que permitan lograr un SRC eficiente y eficaz.



5. METAS

- **Actualizar e implementar el flujo de referencias REFCON y contra referencias del HRA**

Metas: Exponer el flujo de referencias por consulta externa

- **Implementar un sistema de registro y seguimiento de la referencia y contrarreferencia del HRA**

Meta: reducir el tiempo de espera a 5 días

- **Aumentar la cobertura de contra referencias**

Meta: contra referencia emitida como máximo a los 2 días del alta del servicio

- **Disminuir el tiempo de espera para la obtención de citas de referencias nacionales por consulta externa**

Meta: reducción del tiempo para la obtención de una cita en 5 días

- **Disminuir el tiempo de espera en la obtención de cita de los usuarios que acuden al HRA**

Meta: reducir el tiempo de espera al otorgar una cita hasta en 5 días

- **Optimizar los procesos administrativos de atención al paciente en los servicios de apoyo diagnóstico**

Meta: reducir el tiempo de espera a 3 días

6. SITUACIÓN ACTUAL

6.1 MARCO LEGAL NACIONAL



El presente Plan de trabajo se fundamenta en el derecho que tiene todo ciudadano a la salud, tal como lo reconoce La Constitución Política del Estado peruano de 1993 quien reconoce el derecho a la protección de la salud de las personas y garantiza el libre acceso a la prestación de la salud Asimismo prevé que el Estado es responsable de emitir la política nacional de salud y establece como principio el acceso equitativo a los servicios de salud.



Por otro lado la ley N° 26842 Ley General de salud y sus modificatorias precisa que es responsabilidad del Estado regular vigilar y promover la salud de la población

porque es de interés público, la ley N° 29414 establece los derechos de las personas usuarias a servicios de salud, reconociendo su derecho al acceso a los servicios de salud, a la información al consentimiento informado, y a recibir una atención de salud que respete su dignidad e intimidad así como presentar algún reclamo si fuera necesario.

En el marco de la directiva administrativa N° 251-minsa/2018/DGOS. Directiva administrativa para la elaboración e implementación del plan "cero colas" en las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPRESS) públicas adscritas al ministerio de salud y gobiernos regionales, aprobada mediante resolución ministerial N° 811-2018/MINSA. se ha generado la presente propuesta de plan cero colas con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de atención y elevar el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a nuestro hospital en demanda de servicios de salud disminuyendo el tiempo de espera que invierten para alcanzar una prestación de salud.

El plan "cero colas" es el documento para evitar la generación de filas presenciales de espera de los usuarios que solicitan atención de salud, así como, reducir los tiempos de espera para la obtención de una cita o atención ambulatoria, en las áreas de admisión consultorio externo y servicios de apoyo al diagnóstico y tratamiento.

Después de dos años de declarado el Estado de emergencia e iniciado paulatinamente las diferentes actividades con ciertas normas para evitar la propagación de la enfermedad covid 19, el Hospital Regional de Ayacucho Mariscal Miguel Ángel Llerena debe continuar con las medidas pertinentes para el desarrollo de sus actividades y atención de la población, considerando los enfoques de género, interculturalidad, salvaguardando las restricciones sanitarias y el distanciamiento social y siguiendo los lineamientos para la vigilancia de la salud de nuestros usuarios, tanto internos como externos, ante la situación de salud actual en nuestro País y de nuestra Región el REFCON ha demostrado su importancia para

reducir el riesgo de contagio causado por el contacto cercano entre usuarios, además de constituirse **en** un importante instrumento para evitar pérdida de tiempo,



colas y facilitar el acceso a la salud de pacientes en lugares lejanos con una cita anticipada.

El presente Plan pretende mejorar la atención mediante el sistema REFCON con calidad reduciendo largas colas, pérdida de tiempo para el usuario y en el momento oportuno.

6.2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

6.2.1. ANÁLISIS DE LA REALIDAD ACTUAL DE REFCON

El Hospital Regional Ayacucho es un hospital referencial y tiene la mayor capacidad resolutive de la región, recibe pacientes procedentes de todas las unidades ejecutoras, por lo cual contribuye enormemente a la reducción de riesgos de la salud; sin embargo, no son suficientes por la alta demanda de pacientes, más aún en la coyuntura actual por la emergencia sanitaria que limita de la capacidad de atención.

El Hospital Regional de Ayacucho cuenta con diversas Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS): Consulta Externa, apoyo al Diagnóstico y Emergencia.

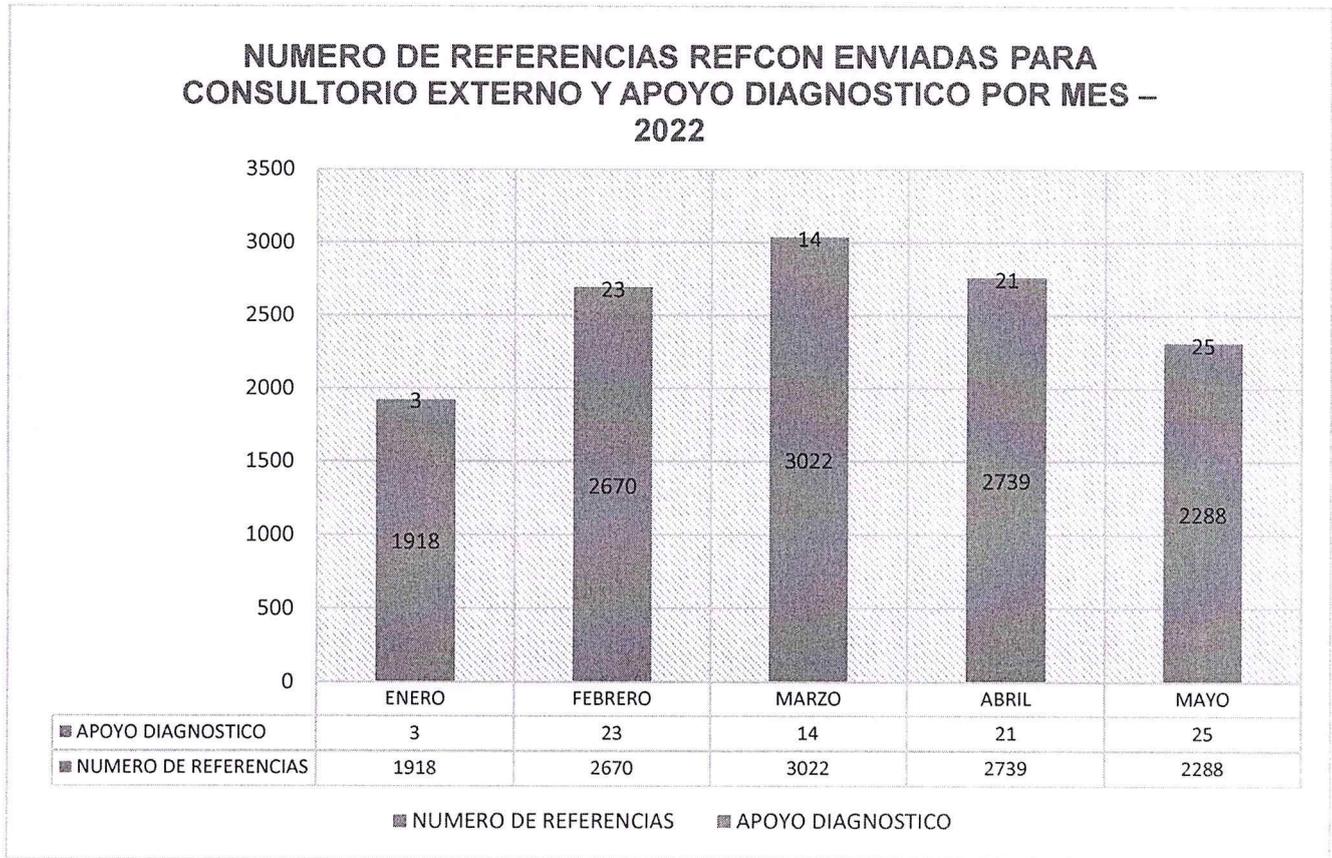
A pesar de la emergencia sanitaria, que ocasionó que se pierda continuidad en la atención y el seguimiento de los pacientes como consecuencia de la suspensión de la atención en consulta externa, se ha continuado realizando actividades de salud a través de las citas virtuales mediante el sistema REFCON y las llamadas telefónicas, la cual cobra mayor importancia y se ha convertido en una herramienta vital para la realización de programación de citas para diferentes servicios que oferta el Hospital Regional de Ayacucho.

Actualmente, las atenciones por consulta externa se vienen desarrollando con normalidad siguiendo las recomendaciones, restricciones sanitarias, distanciamiento social y siguiendo los lineamientos para la vigilancia de la salud de nuestros usuarios, tanto internos como externos.

Sin embargo, se tiene un listado de espera de pacientes que se fue acumulando desde inicios del año 2022 por falta de apertura de algunas especialidades, y sumado a ellos



el reducido número de cupos otorgados para pacientes nuevos los cuales son citados por REFCON



FUENTE: REFCON

Actualmente se vienen gestionando referencias por consultorio externo, emergencia y apoyo Diagnóstico por REFCON. Los cuales son recibidos en la bandeja de Referencias Recibidas, y siguen el proceso de ser: Aceptado, citado, Recibido y Contrarreferido.

Durante el presente año 2022, con la activación de las atenciones por consulta externa: se aprecia un incremento en las solicitudes para atenciones por consultorio externo y por apoyo al diagnóstico ambulatorio; en enero se observa 1918 referencias por consulta externa y 3 por apoyo diagnóstico, los cuales vienen siendo citadas parcialmente, en febrero de tuvo 2670 referencias para consultorio externo y 23 solicitudes para apoyo al diagnóstico, en marzo 3022 por consulta externa y 14 por apoyo diagnóstico, abril muestra 2739 referencias y mayo con 2288 referencias.



El número de referencias que llegan a la bandeja no son atendidas en su totalidad por falta de especialistas, lo que amplía la lista de espera mes a mes en especialidades de mayor demanda.

En caso de referencias por apoyo el Diagnóstico en REFCON se realiza la descarga de referencia dirigida a apoyo diagnóstico, informe médico, orden médica, exámenes de urea y creatinina en caso se requiera contraste. Se realiza coordinación con el SIS y departamento de imágenes para luego proceder a la cita del paciente por REFCON y finalmente la contra referencia.

Con el aumento de referencias por consultorio externo y apoyo al diagnóstico. El personal asignado para referencias de consulta externa es insuficiente para el cumplimiento de los procesos de referencias y contrarreferencia en su debido momento.

PROMEDIO DE REFERENCIAS PARA CONSULTORIO EXTERNO POR DIA - 2022

MES	NUMERO DE REFERENCIAS	PROMEDIO POR DIA
ENERO	1918	67 Referencias
FEBRERO	2670	95 Referencias
MARZO	3022	101 Referencias
ABRIL	2739	91 Referencias
MAYO	2288	76 Referencias
Promedio total por mes	2527	84

FUENTE: REFCON

Actualmente la referencia por consultorio externo se ha ido incrementando en número. La mayor parte son referencias de la Región Ayacucho, también se suman referencias de establecimientos pertenecientes a la región Cusco y Huancavelica.

Según el sistema REFCON actualmente el promedio de referencias por mes que llegan a la bandeja REFCON del Hospital Regional de Ayacucho son 2527, lo que se traduce en 84 referencias por día promedio; sin embargo, los cupos para las especialidades programadas por semana aún son insuficientes en número, en cuanto



a especialidades de mayor demanda como Neurología, gastroenterología, cirugía general, endocrinología, oftalmología, nefrología, urología.



FUENTE: CUBOS DINAMICOS - REFCON

La especialidad con mayor demanda del H.R.A es el servicio de Ginecología y Obstetricia, que supera las 280 referencias por mes, sin embargo, se priorizan a pacientes gestantes para atención en Alto Riesgo Obstétrico, haciendo que este servicio tenga un flujo adecuado en cuanto a la atención de gestantes, mas no así para para quienes no son gestantes y solicitan atención ginecológica, quienes se encuentra en lista de espera actual desde el mes de abril.

El servicio de gastroenterología es el segundo más demandado con 227 referencias por mes, seguido de la especialidad de Neurología, Oftalmología, traumatología,

reumatología, etc. También se puede observar según el cuadro que existen referencias en menor cantidad que son dirigidas a servicios que no están dentro de la cartera de servicios del Hospital, los mismos que son observados para cambio de especialidad o rechazados por REFCON

DISTRIBUCION DE LA CANTIDAD DE CUPOS OTORGADOS

TIPO DE PACIENTE	10 CUPOS PROGRAMADOS	12 CUPOS PROGRAMADOS	20 CUPOS PROGRAMADOS
CONTINUADORES	4	5	9
REFCON - NUEVOS	4	5	9
PARTICULARES	2	2	2

Según consenso, los cupos de consultorio externo vienen otorgándose divididos en 3 modalidades:

PARA PACIENTES CONTINUADORES:

Pacientes SIS que ya obtuvieron su primera cita por REFCON para un determinado servicio y requieren cita de control por segunda vez en el servicio. Estos cupos son otorgados por el servicio de Admisión de Consulta Externa (citados en Galenos)



PARA REFCON - NUEVOS:

Pacientes SIS que accederán a su primera cita en el año para un determinado servicio. Otorgado por el personal de referencias REFCON, previa llamada y coordinación con el paciente, citado en Sistema Galenos y el REFCON (doble registro)



PARTICULARES:

Pacientes pagantes cuya cita lo obtiene de la línea Telefónica: 066-309180, otorgando por Call Center.

El reducido número de cupos otorgados en especialidades de mayor demanda genera que la lista de espera sea más larga, a consecuencia de este problema los pacientes optan por atenderse en una clínica de forma particular (al llamarlos para darles una cita informan que ya no requieren la cita, se quejan por el tiempo largo de espera)



FUENTE: CUBOS DINAMICOS - REFCON

Las principales especialidades con mayor tiempo de espera para citas son los servicios de Reumatología, neurología, gastroenterología, cirugía general, oftalmología, cardiología, endocrinología, nefrología, urología.



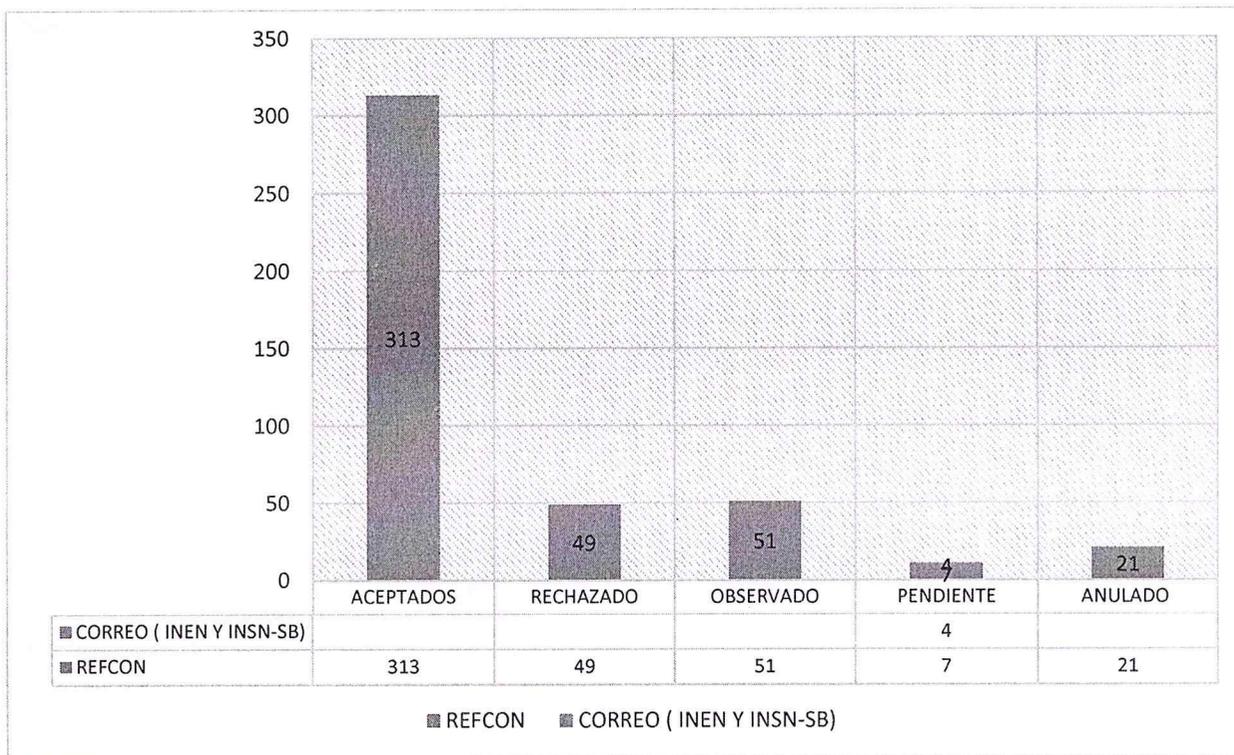
**LISTA DE ESPERA DE PACIENTES PARA CONSULTA EXTERNA AL
FINALIZAR MAYO, SEGÚN REFCON – 2022**

ESPECIALIDAD	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
NEUROLOGIA	84	186	200	184
GASTROENTEROLOGIA	1	138	176	200
CIRUGIA PEDIATRICA	3	12	21	20
ENDOCRINOLOGIA		3	112	125
REUMATOLOGIA		2	79	125
NEFROLOGIA			25	20
OFTALMOLOGIA			19	150
PEDIATRIA			2	94
CIRUGIA			183	155
GINECOLOGIA			20	168
TRAUMATOLOGIA				150
UROLOGIA				99
CARDIOLOGIA				38
MEDICINA GENERAL				8
NEUMOLOGIA				7
NEUROCIRUGIA				4
TOTAL	88	341	837	1547

FUENTE: REFCON (01/06/2022)



CONDICION DE REFERENCIAS ENVIADAS A HOSPITALES NACIONALES POR CONSULTORIO EXTERNO - REFCON Y CORREO 2022



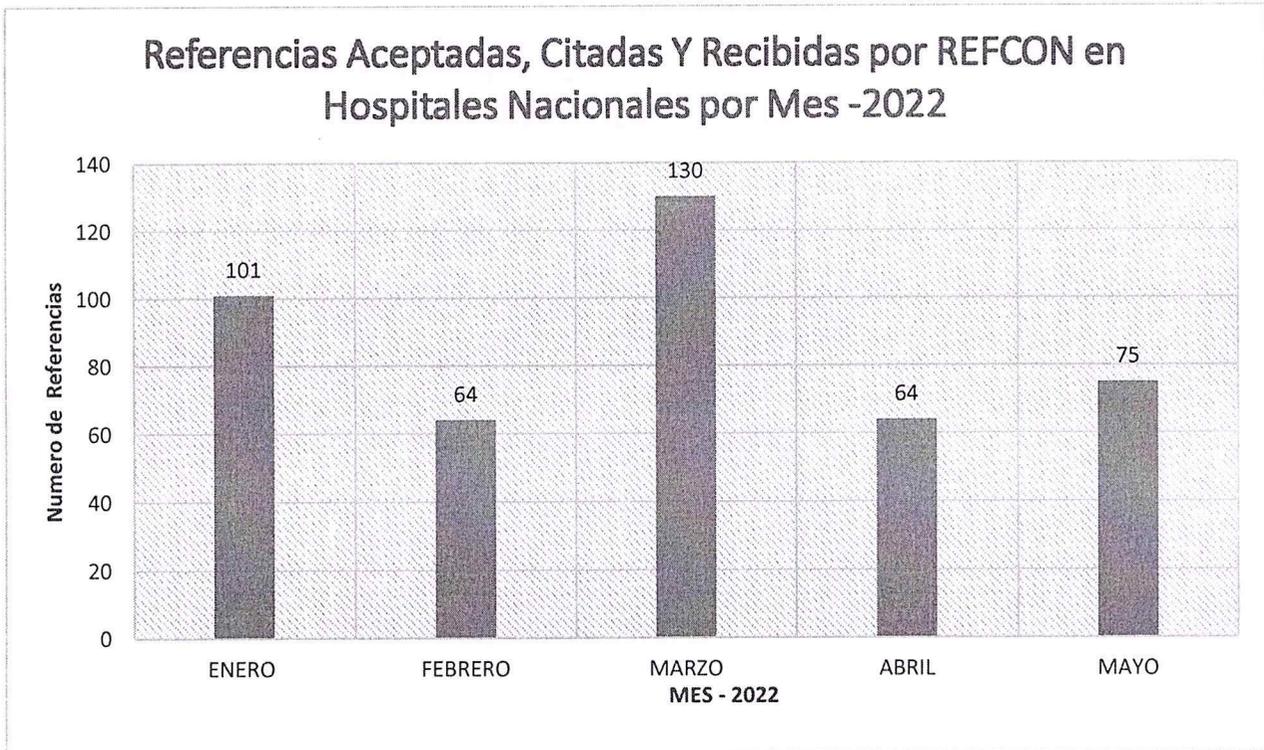
Fuente: Registro EXCEL de referencias Nacionales por consulta externa y REFCON con corte al 31 de mayo.

Actualmente se viene gestionando las referencias por consultorio externo a través del REFCON y por correo electrónico institucional (para el INEN e INSN san Borja). Al culminar el mes de mayo se ha gestionado 445 referencias para hospitales Nacionales e Institutos, como se observa en el gráfico 313 aceptadas.

Aquellas referencias rechazadas, fueron reenviadas cambiando destino de Hospital referencial; y las referencias observadas por el hospital de destino, reenviadas al subsanar el detalle de observación.

Para esta área de gestión de referencias Nacionales por Consulta externa, el personal de salud es escaso (un solo personal, cuando se necesita un mínimo de 3 para que cubran las 12 horas diarias de lunes a sábado.) esto perjudica el seguimiento de cada referencia para los diferentes hospitales, también la subsanación oportuna de las observaciones para el logro de la cita haciendo que el tiempo de espera sea mayor a lo esperado.

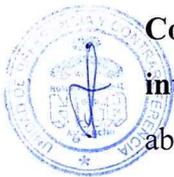




Fuente: Registro EXCEL de referencias Nacionales por consulta externa y REFCON con corte al 31 de mayo.

Se puede observar que en los meses de enero y marzo se tuvo apoyo de personal de salud en el área de referencias nacionales por consulta externa y su logro en la gestión de la referencia se visualiza en el gráfico, de la misma manera en los meses donde faltó personal por diversos motivos como febrero, abril y mayo.

Caber resaltar que actualmente se viene manejando este rubro de referencias nacionales por consulta externa como indicadores de desempeño dentro de la **Ficha 18: Referencias y Contrarreferencias en el aplicativo REFCON en el marco de la continuidad del cuidado integral para las personas usuarias de los servicios de salud**, por lo cual es importante el abastecimiento de personal en esta área para el cumplimiento de metas.



A. ACTIVIDADES DE REFCON DE CONSULTORIO EXTERNO

A.1. Referencias por Consultorio externo al H.R.A:

- La Publicación de la programación de consulta externa por semana en la página oficial de Hospital Regional de Ayacucho lo realizan los responsables de informática y comunicaciones. Personal de Referencia también enviará semanalmente la Programación de Consulta Externa del Hospital Regional Ayacucho a WhatsApp de Responsables de Referencias de la DIRESA-Ayacucho.
- El EESS debe ingresar la Referencia por Consulta Externa en el Sistema REFCON.
- Personal de Referencia de consultorio externo evalúa la hoja de referencia, la especialidad solicitada debe corresponder con el diagnóstico, anamnesis y examen físico.
- Se realiza la verificación de la condición de asegurado en Línea con número de DNI del paciente consignado en la hoja de referencia, éste debe estar activo.
- Se realiza el filtrado en el Galenos para evaluar si el paciente no se atendió en el servicio solicitado (nuevo en la especialidad solicitada) de haberse atendido después de que su referencia fue enviada por REFCON le corresponden los cupos de pacientes continuadores otorgados por Admisión.
- Se llama al paciente, a los números consignados en la hoja de referencia virtual – REFCON para otorgar la cita según rol de consulta externa programada. Se realiza 2 llamadas a cada número
- Se Tiene los siguientes casos:

Referencia observada:

- Si no responde las llamadas se procede a observar la hoja de referencia, indicando a su EESS que deberá comunicarse con el paciente, si aún requiere la cita reenviar la hoja de referencia con un numero de celular adecuado.
- Cuando el diagnóstico no corresponde a la especialidad solicitada y no guarda relación con la anamnesis y examen físico.
- Cuando la edad del paciente no corresponde a la especialidad solicitada.



Referencia rechazada:

- _ Cuando el paciente comunica que ya no desea la cita por diversos motivos, se registra el motivo de rechazo en REFCON
- _ Cuando el paciente ya se atendió en el servicio solicitado y le corresponde una cita de Admisión como paciente continuador.
- _ Cuando no se cuenta con la especialidad solicitada en la cartera de servicios que oferta el Hospital Regional de Ayacucho.

Referencia Aceptada:

- _ Cuando el paciente o familiar informa, al momento de la llamada, que está de acuerdo con la fecha y hora de la cita y confirma su asistencia..
- Se programa la cita en Galenos y en el Sistema REFCON, se imprime el ticket y la hoja de referencia virtual citada para la atención del paciente, el cual se entrega un día antes al personal de admisión de cada piso.
- Personal Médico brinda la atención médica según protocolos establecidos, y se decide que tipos de atención adicional necesita el paciente.
- Todo usuario referido que por opinión del profesional tratante (por escrito), requiera continuar con su tratamiento en el establecimiento destino, tendrá un periodo de 60 días renovables en los cuales podrá ser atendido en todos los servicios que solicite el profesional tratante, sin necesidad de tener una nueva hoja de referencia, excepto si se trata de otra patología diferente a la que generó la referencia inicial.
- Personal responsable de la atención emite la contra referencia del paciente al culminar con la atención de forma definitiva en el servicio de origen y entrega al paciente la contra referencia, una copia queda en la historia clínica. Finalmente, se contrarrefiere por REFCON.



A.2. Proceso de Referencia hacia Hospitales e Institutos Especializados por Consulta Externa

- Médico atiende al usuario e identifica la necesidad de la referencia y el Servicio de destino.
- Informa al usuario y/o familiares sobre lo siguiente:
 - Su estado de Salud y los riesgos que presenta.
 - Las razones para referirlo a otro establecimiento.
 - La importancia de la misma.
- Médico Llena la Hoja de Referencia (original y 2 copias) en forma correcta y entrega al paciente (original y 1 copia la otra copia se adjunta a la Historia Clínica)
- Paciente presenta la hoja de Referencia en la Oficina de Referencia Consulta Externa, 01 copia de DNI y Copia de informe de tomografía, resonancia, biopsia (solamente si se ha realizado dichos exámenes)
- Personal de Referencia de Consulta Externa selecciona, de acuerdo a los criterios de referencia (cartera de servicios de consulta externa) y al flujo establecido, el establecimiento de salud a referir.
- Se le explica al familiar y/o paciente que debe dejar la referencia original y las copias solicitadas hasta conseguir una aceptación en REFCON o una cita. Se le explica los pasos a seguir: ingreso de referencia en REFCON, seguimiento por parte del personal de referencias y al obtener la cita o aceptación se les llamará a los números telefónicos que deben dejar el familiar o paciente (mínimo 2 números de celular con WhatsApp cuando la referencia se dirija al Instituto de Ciencias Neurológicas)
- Personal de Referencias de Consulta Externa ingresa la Referencia en el Sistema REFCON y coordina la referencia con el establecimiento de Salud de destino, garantizando la recepción oportuna y adecuada del mismo.
- Actualmente se solicita por correo las referencias dirigidas al INEN con los datos completos del paciente, diagnóstico definitivo y foto de hoja de referencia, foto de informe de exámenes como biopsia, tomografía, resonancia, etc. La respuesta de la programación de cita es por el mismo medio
- Se realiza la solicitud por la página de citas web al Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja con los datos completos de paciente y de la madre, adjuntando la foto de hoja de referencia y DNI del paciente. La respuesta de la programación de



cita, observación o rechazo se realiza a los números telefónicos del familiar y por correo electrónico realizado por el mismo instituto

- El personal de referencias realiza el seguimiento todas las referencias nacionales por consulta externa en REFCON, citas web y por Correo, registrando cada caso en la hoja de Reporte de seguimiento al final del documento
- Una vez confirmada la aceptación y/o cita en el EESS destino (por Sistema REFCON, Citas Web y Correo) se le comunica (vía teléfono) al paciente sobre la aceptación de la Referencia y se le convoca al paciente/ familiar para que pueda recoger la CITA/hoja REFCON con aceptación, Hoja de referencia y copias que dejó en la oficina de consultorio externo.
- Personal de Referencias registra en la Hoja de Referencia (Fecha de entrega de referencia, código de afiliación SIS, numero de Historia Clínica, sello de referencias en la parte superior de la hoja, sello personal como responsable del Establecimiento de Origen, excepto en referencias dirigidas al Instituto de Ciencias Neurológicas, para este instituto debe sellar un médico como responsable del establecimiento de origen)
- Registro de los datos del familiar y/o paciente a quien se entrega la hoja de referencias en el Excel se seguimiento de referencias por consulta externa nacional.
- Entrega al paciente y/o familiar, el Formato de Referencia con los sellos respectivos, indicando claramente la información de su referencia al establecimiento de destino, la fecha y la hora de atención, el nombre del profesional que lo atenderá y el servicio en el que será atendido.



A.3. Referencias por Apoyo al Diagnóstico:

- EESS solicita el apoyo al diagnóstico a través de REFCON, y/o celular, enviando foto de hoja de referencia, informe médico, orden, copia de la afiliación, DNI de paciente (Resultados de Urea y Creatinina si en caso requiera material de contraste, no mayor a 5 días)
- Personal de Referencias de Consulta Externa coordina la solicitud con el personal de Seguros de consulta externa y con el Servicio de Imágenes, laboratorio, procedimiento médico; según corresponda; dando la conformidad o rechazo para el examen solicitado.



- Personal de Referencias Consulta Externa comunica al EESS de origen la aceptación indicando la fecha y hora en que debe acudir el paciente. Acepta y cita en REFCON.
- En caso la Referencia de Apoyo al Diagnostico rechazada se comunicará a EESS solicitante indicando el motivo por REFCON.
- Paciente acude al Hospital Regional de Ayacucho y se dirige al SIS para sello de la orden medica aprobada previamente en la coordinación, luego se dirige a al servicio correspondiente portando la hoja de referencia, orden médica, copia de DNI, informe médico, afiliación SIS.
- Servicio de apoyo al diagnóstico ejecuta la orden y/o procedimiento y emite la Contrarreferencia con los resultados.

B. ESPECIALIDADES CITADAS POR REFCON

Actualmente se brinda servicio de citas por REFCON previa coordinación con el usuario en los servicios de:

- | | |
|------------------------|------------------------|
| ▪ Neurología | ▪ Gastroenterología |
| ▪ Neumología | ▪ Endocrinología |
| ▪ Medicina Interna | ▪ Infectología |
| ▪ Medicina General | ▪ Urología |
| ▪ Reumatología | ▪ Traumatología |
| ▪ Nefrología | ▪ Cirugía Oncológica |
| ▪ Cardiología | ▪ Urología |
| ▪ Cirugía Pediátrica | ▪ Otorrinolaringología |
| ▪ Cirugía General | ▪ Ginecología |
| ▪ Cirugía maxilofacial | ▪ Pediatría |
| ▪ Neurocirugía | ▪ Apoyo diagnóstico |
| ▪ Oftalmología | |



B. RECURSOS DISPONIBLES PARA LAS ACTIVIDADES DE REFCON

Recursos Humanos

- *Personal asistencial: 02 Enfermeras*

Para citas REFCON y contrarreferencia, con turnos de 12 horas interdiarias

- *Personal asistencial: 01 Obstetiz*

Encargado de atención al usuario, seguimiento de referencias Nacionales por consultorio externo, referencias por apoyo al diagnóstico y contrarreferencia, con turnos de 12 horas interdiarias y medios turnos de 6 horas, quedando turnos que tienen que ser asumidos por el personal que da citas, *siendo insuficiente para la demanda actual.*

Infraestructura Y Equipamiento

- 01 ambiente de referencia de consultorio externo
 - 03 PC de escritorio (1PC de escritorio en calidad de préstamo del SIS)
 - 03 escritorios
 - 02 Tiqueteras
 - 01 Impresora básica
 - 04 sillas rodantes
 - 01 mueble para impresora



MATRIZ FODA



FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Un ambiente disponible para las actividades de REFCON en el Hospital Regional de Ayacucho. ▪ 02 Equipos de cómputo fijo ▪ Experiencia del recurso humano que labora en el área, en las aplicaciones de REFCON 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Poco personal asignado para las actividades REFCON ▪ Alta demanda pacientes solicitando atención por especialidades que espera una programación de cita ▪ Equipo de cómputo ineficiente, lento , con poca capacidad, se

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cartera de servicios con el mayor número de especialistas en la región. ▪ Cultura de servicio y productividad en el área de telemedicina. ▪ Gestión actual que apoya las actividades de mejora continua en REFCON ▪ Disposición del personal de REFCON a responder las demandas 	<p>cuelga demorando los procesos realizados en REFCON</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de especialistas ▪ Un gran porcentaje de personal médico especialista aún no dispuesto a aumentar el número de cupos ▪ Barreras culturales y de capacitación acerca del uso de las TIC, por parte de los profesionales de la salud. ▪ Insuficiente recurso humano que conforma el equipo mínimo con el que debe contar la unidad de REFCON en el Hospital Regional Ayacucho. ▪ Insuficiente/Inexistente número de equipos tecnológicos (PC de mayor capacidad, celular móvil con mejor línea) impresora, fotocopiadora que garanticen una mejor prestación en el área del servicio ▪ Señal Movistar inadecuada para realizar llamadas en la oficina de referencias por consulta externa
<p>OPORTUNIDADES.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comunicación con los EESS para coordinar referencias a nuestra institución ▪ Uso del aplicativo REFCON 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de capacitación de los establecimientos de primer nivel ▪ Pacientes auto dirigidos ▪ Entorno laboral inestable.



<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incremento de demanda de atención en diferentes especialidades en la región. ▪ Desarrollo tecnológico en las diferentes instituciones de salud en nuestra región, que permite la implementación de seguimiento de citas por REFCON 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobertura de red de internet limitada a nivel de muchas IPRESS en la región.
---	--

D. PROBLEMAS, CAUSAS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Eje	Problema	Causas	Alternativas de solución
Recurso Humano	Insuficiente recurso humano que conforma el equipo de REFCON.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Insuficiente Recurso humano 	Contratación de personal para el área de REFCON: 02 licenciadas en Enfermería
	Insuficiente recurso humano: profesional médico especialista quienes puedan cubrir con toda la demanda de la población por consultorio externo.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de apoyo de GORE en la necesidad que tiene el HRA con respecto a la carencia de especialistas. ▪ Insuficiente número de especialistas. ▪ Alta demanda de pacientes por consulta externa. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunión de socialización y concientización con el GORE sobre la importancia de contratación de personal médico especialista para satisfacer las altas demandas en nuestra región.
	Un gran porcentaje de personal médico no dispuesto a realizar las contrareferencias de consultorio externo para culminar con	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de un digitador para el ingreso de contrareferencias y así culminar con el proceso del sistema REFCON. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Contratación de médicos especialistas que cubran las necesidades de



	<p>todo el proceso del sistema REFCON..</p>		<p>atención por especialidad en nuestra región.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Reunión de socialización y concientización a jefes de departamentos, sobre la importancia de programar turnos en consulta externa ▪ Reunión de asistencia técnica en el manejo de las actividades REFCON de para todo el personal médico.
<p>Infraestructura y equipamiento</p>	<p>Insuficiente número de equipos tecnológicos que garanticen una mejor prestación en el área de REFCON.</p> <p>Ambiente no adecuado que garantice una mejor prestación en el área de REFCON.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Carencia de equipos necesarios para llevar a cabo todo el proceso del sistema REFCON ▪ Ambiente asignado a otras áreas. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignar equipos de cómputo con mayor capacidad y velocidad ▪ Compra de Teléfono celular con mejor capacidad ▪ Mejorar la cobertura de la línea de celular dentro de la oficina de Referencia de consulta externa. ▪ Realizar requerimiento, compra de impresora y fotocopidora



			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalación de teléfono fijo para realizad llamadas para citas de pacientes REFCON
Presupuesto	No participación del equipo de REFCON. en la formulación del requerimiento anual de bienes, materiales, equipos y servicios necesarios para las actividades de REFCON.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Falta de socialización a las áreas respectivas sobre presupuestos asignados anualmente para las diferentes actividades de REFCON. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable de referencias, debe realizar el requerimiento anual de bienes y servicios de acuerdo con las necesidades para el desarrollo adecuado de REFCON.

7. ASPECTOS TECNICOS CONCEPTUALES

7.1. DEFINICIONES CONCEPTUALES

a. Cita Médica: Es un sistema que permitirá al usuario de salud reservar su cita de manera rápida y eficaz, así como realizar facturaciones a pacientes que cuentan con seguro integral a fin de disminuir su tiempo de espera y atenderse de manera oportuna

b. Atención al usuario: Es aquel servicio que presta y proporciona una institución al usuario externo para su atención, en caso que estos necesiten de citas, facturaciones, atención médica, reclamos, sugerencias, etc.

c. Reprogramación De Citas: Es un sistema que permite generar el cambio de la fecha en una cita programada debida a la falta de un médico, cambio de turno de un médico, paciente porque no acude.

d. Consulta médica: Es el servicio de atención que se da entre el médico y el paciente que representa una de las formas más antiguas de resolver los problemas de salud – enfermedad de las sociedades.



e. Procedimientos Médicos: Son prestaciones de salud (atenciones unitarias o en grupo) que se otorgan a un paciente para efectos diagnósticos, terapéuticos, quirúrgicos

f. REFCON: El Sistema REFCON tiene como objetivo descongestionar las atenciones en los nosocomios y evitar la formación de colas para la obtención de una cita por consulta externa, derivándolos a los pacientes, según diagnóstico, al establecimiento de salud que corresponda para una atención especializada.

g. Contrarreferencia: Es la respuesta del especialista, dirigida al profesional del establecimiento o Servicio Clínico de origen del paciente, respecto de la interconsulta solicitada.

h. Sistema de referencia y contrarreferencia: El régimen de Referencia y contrarreferencia, es el Conjunto de Normas Técnicas y Administrativas que permiten prestar adecuadamente al usuario el servicio de salud, según el nivel de atención y grado de complejidad de los organismos de salud con la debida oportunidad y eficacia.

7.2. PRINCIPIOS DEL SISTEMA REFCON:

Los principios orientadores que sustentan el sistema REFCON en el Hospital Regional de Ayacucho son:

- **Universalidad en el acceso a la salud** Garantizar el acceso de toda la población a los servicios de salud. Bajo este principio la incorporación de la Telemedicina busca flexibilizar la oferta en salud llevando estos servicios a poblaciones excluidas y dispersas.
- **Equidad** Reducir, a través de la Telemedicina la brecha existente en el acceso a los servicios de salud entre las poblaciones excluidas o dispersas respecto a las urbanas, de manera que la atención de salud se imparta con igual calidad y similares opciones.



- **Eficiencia** Uso eficiente de los recursos en el sistema de salud por medio de la Telemedicina, optimizando los procesos, compartiendo recursos entre integrantes del sistema, ahorrando costos de traslados y de exámenes de apoyo al diagnóstico.
- **Calidad** Promover una atención integral de salud teniendo como eje la satisfacción de los usuarios, al mejorar la precisión diagnóstica y decisiones de las actitudes terapéuticas (posibilidad de consultar tratamientos con especialistas), al capacitar a distancia y en forma continua al personal de salud, lo que mejora su desempeño, facilitando la continuidad en la atención de los pacientes en los diferentes niveles de atención.
- **Descentralización** Avanzar hacia la descentralización del sistema de salud, utilizando a la Telemedicina como una herramienta estratégica que facilite el cambio, que valiéndose de las TIC optimiza el flujo de los procesos de prestación de servicios en salud.
- **Desarrollo social** Se promueve el desarrollo de la sociedad, permitiendo a la población un mayor acceso a la información en salud, al conocimiento de sus deberes y derechos en salud, impulsando así al empoderamiento de las personas como sujetos principales de su propia salud, la de su familia y su comunidad y creando espacios para nuevas prácticas de participación ciudadana.

8. ACTIVIDADES GENERALES

O.E.1. Actualizar e implementar el flujo de referencias REFCON y contra referencias del HRA

implementar el flujo de referencias REFCON y contra referencias del HRA

O.E.2. Implementar un sistema de registro y seguimiento de la referencia y contrarreferencia del HRA

- _ Desarrollo de una Base de Datos Excel que permita el monitoreo de referencias por consultorio externo a hospitales Nacionales e institutos



- _ Desarrollo de una base de datos Excel que permita el monitoreo de contrarreferencias de pacientes dados de alta

O.E.3. Aumentar la cobertura de contrarreferencias

- _ Designación de un personal exclusivo para seguimiento y emisión de contrarreferencias de consultorio externo por REFCON

O.E.4. Disminuir el tiempo de espera para la obtención de citas de referencias nacionales por consulta externa

- _ Seguimiento de cada referencia Nacional por consulta externa.
- _ Coordinación para la aceptación y/o asignación de cita en hospitales nacionales
- _ Registro en la base de datos excel de seguimiento de la referencia por consulta externa.

O.E.5. Disminuir el tiempo de espera en la obtención de cita de los usuarios que acuden al HRA

- _ Coordinación para el Incremento en el número de cupos que se otorgan actualmente para REFCON
- _ Contratación de especialistas en especialidades con mayor demanda de pacientes (neurología, gastroenterología, reumatología)

O.E.6. Optimizar los procesos administrativos de atención al paciente en los servicios de apoyo diagnóstico

- _ Implementación de personal capacitado exclusivo para coordinación, evaluación, aceptación en REFCON, y citado de pacientes por apoyo al diagnóstico de emergencia y consulta externa.
- _ Implementación de un registro de pacientes que acuden para apoyo al diagnóstico de emergencias y de consultorio externo.



VI. ORGANIZACIÓN:

Coordinador de Referencias y contrarreferencias del Hospital Regional de Ayacucho, responsable de REFCON del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena"

VII. RESPONSABLES DE LA EJECUCION:

- Equipo de trabajo REFCON
- Responsable de REFCON del HRA

Funciones:

1. Velar el cumplimiento de la normatividad y disposiciones de Referencia y Contrarreferencia emitidas por nivel nacional y regional.
2. Coordinar con el responsable de imagen institucional para la difusión de mensajes educativos en medios y redes de comunicación.
3. Planificación, organización, ejecución y evaluación de las actividades programadas.
4. Coordinación permanente con el Área de Admisión y PAUS para la priorización de casos especiales que requieren pronta atención
5. Actualización permanente del directorio de responsables de REFCON de cada EESS para la coordinación de citas por consultorio externo y apoyo diagnóstico
6. Seguimiento de pacientes referidos por consultorio externo a hospitales Nacionales
7. Contra referencias de pacientes de alta del servicio de consulta externa
8. Reportar las actividades realizadas en forma mensual, trimestral y anual a su inmediato superior.
9. El responsable deberá enviar informe del avance de citas REFCON y avance de indicadores de desempeño al coordinador de Referencias del Hospital Regional de Ayacucho.
10. Retroalimentación del llenado de referencias REFCON para la solicitud de citas de los EESS
11. Asistencia a convocatorias de talleres, reuniones establecidas por la DIRESA/MINSA/DIGTEL



12. Garantizar la documentación REFCON de consultorio externo

VIII. EVALUACIÓN DE ACTIVIDADES

Para medir el logro de las actividades se tendrán los siguientes indicadores:

% de Cobertura de pacientes citados por REFCON

$(N^{\circ} \text{ de pacientes citados} / N^{\circ} \text{ Total de referencias recibidas}) \times 100.$

% de Pacientes referidos - citados por REFCON

$(N^{\circ} \text{ de pacientes citados y aceptados por REFCON a Hospitales Nacionales} / N^{\circ} \text{ Total de referencias Nacionales por consultorio externo}) \times 100.$

% de Cobertura de pacientes citados por REFCON Para apoyo diagnóstico

$(N^{\circ} \text{ de pacientes citados para apoyo diagnóstico} / N^{\circ} \text{ Total de referencias para apoyo diagnóstico}) \times 100.$

% de Cobertura de pacientes citados por REFCON Para apoyo diagnóstico

$(N^{\circ} \text{ de pacientes contrarreferidos por REFCON} / N^{\circ} \text{ Total de pacientes de altas de consultorio externo}) \times 100.$

IX. PRESUPUESTO.

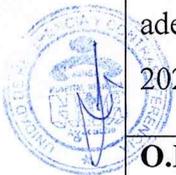
Las actividades programadas en el presente Plan serán financiadas por las diferentes fuentes de financiamiento de nuestra Institución de acuerdo al caso: RDR, RO, DYT.

En algunos casos por financiamiento directo del Ministerio de Salud en las actividades de capacitación, socialización o difusión



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES Y METAS SEGÚN OBJETIVOS (2022-2023)

ACTIVIDAD	FECHA A REALIZAR	RESPONSABLES	UNIDAD DE MEDIDA	META POR AÑO
O.E.1. Actualizar e implementar el flujo de referencias REFCON y contra referencias del HRA				
implementar el flujo de referencias REFCON y contra referencias del HRA	Junio 2022	Responsable REFCON	Informe - Banner	01
Realizar requerimiento y compra de equipo y mobiliario para cubrir las necesidades del área 01 celular con una mejor cobertura en señal. 01 computadora con velocidad y capacidad adecuada. 01 impresora/ fotocopiadora.	Julio-Agosto 2022	Responsable Unidad de Referencia	Requerimiento	01
Adquisición y distribución material de escritorio/ papel bond/tonner	Semestral	contrarreferencia y telemedicina	Requerimiento	02
Requerimiento anual de bienes y servicios de acuerdo con sus necesidades para el desarrollo adecuado de telemedicina año 2023	Octubre- Noviembre 2022		Requerimiento	01
O.E.2. Implementar un sistema de registro y seguimiento de la referencia y contrarreferencia del HRA				
Desarrollo de una Base de Datos Excel que permita el	julio 2022	Equipo REFCON	Requerimiento	06



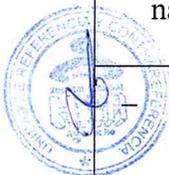
monitoreo de referencias por consultorio externo a hospitales Nacionales e institutos _ Coordinación para la aceptación y/o asignación de cita en hospitales nacionales.				
<input type="checkbox"/> Desarrollo de una base de datos Excel que permita el monitoreo de contrarreferencias de pacientes dados de alta	julio 2022	Equipo REFCON	Informe	01

O.E.3. Aumentar la cobertura de contrarreferencias

Designación de un personal exclusivo para seguimiento y emisión de contrarreferencias de consultorio externo por REFCON	julio 2022	Referencias	Proceso definido	01
---	------------	-------------	------------------	----

O.E.4. Disminuir el tiempo de espera para la obtención de citas de referencias nacionales por consulta externa

Seguimiento de cada referencia Nacional por consulta externa. _ Coordinación para la aceptación y/o asignación de cita en hospitales nacionales.	Julio - diciembre 2022	Equipo REFCON	Informe	6
Registro en la base de datos excel de seguimiento de la referencia por consulta externa.	Julio - Diciembre	Equipo REFCON	Informe	2



O.E.5. Disminuir el tiempo de espera en la obtención de cita de los usuarios que acuden al HRA

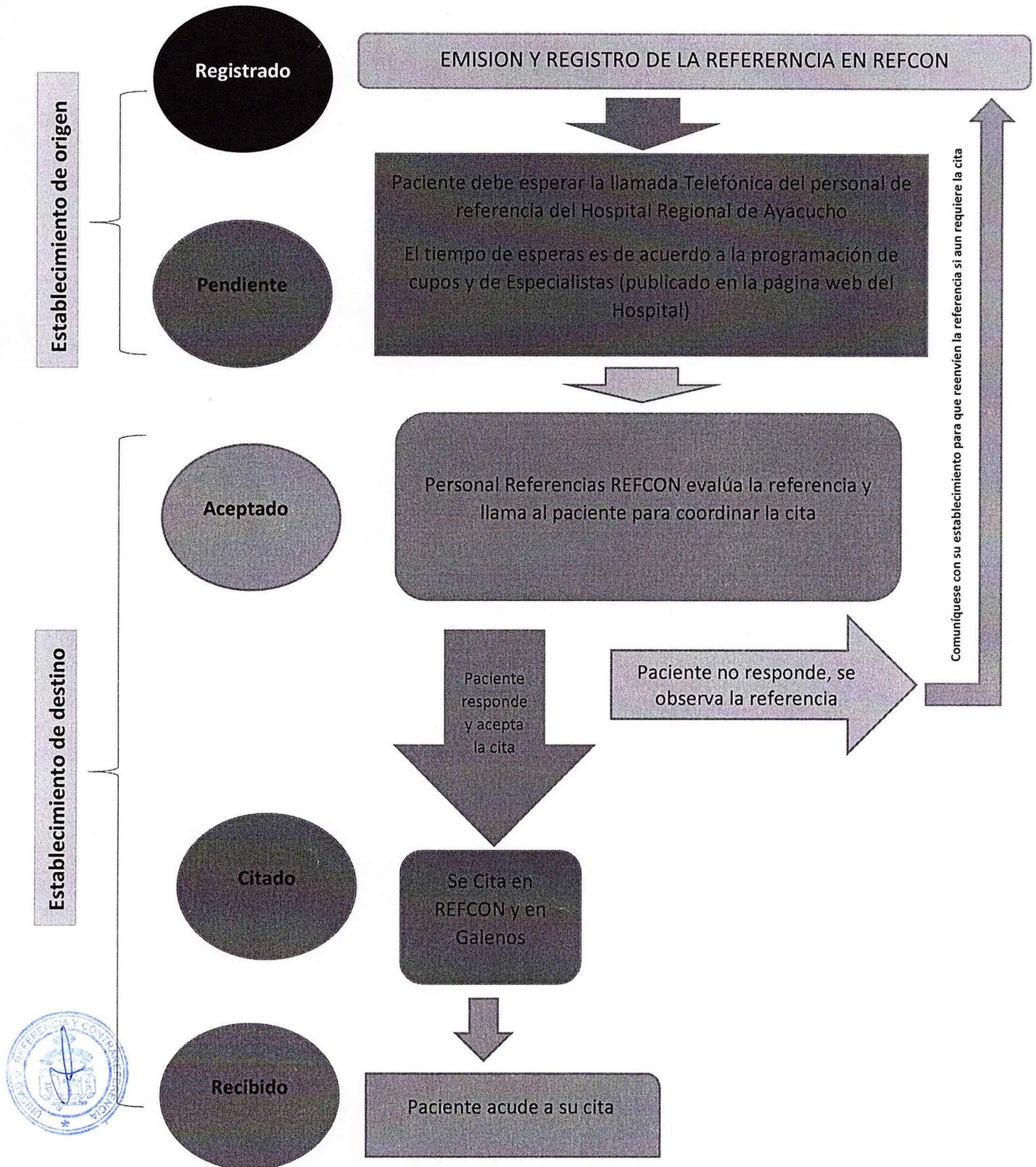
<p>– Incremento en el número de cupos que se otorgan actualmente para REFCON</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Responsable REFCON</p>	<p>Reunión</p>	<p>2</p>
<p>Elaboración de informes al nivel inmediato superior.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Responsable REFCON</p>	<p>Informe</p>	<p>6</p>

O.E.6. Optimizar los procesos administrativos de atención al paciente en los servicios de apoyo diagnóstico

<p>– Implementación de personal capacitado exclusivo para coordinación, evaluación, aceptación en REFCON, y citado de pacientes por apoyo al diagnóstico de emergencia y consulta externa.</p>	<p>Julio 2022</p>	<p>Responsable referencia, contrareferencia y Telemedicina.</p>	<p>requerimiento</p>	<p>1</p>
<p>– Implementación de un registro de pacientes que acuden para apoyo al diagnóstico de emergencias y de consultorio externo.</p>	<p>Julio-Agosto 2022</p>	<p>Equipo REFCON</p>	<p>Informe mensual</p>	<p>6</p>



FLUJOGRAMA REFERENCIAS POR CONSULTA EXTERNA-REFCON



**FLUJOGRAMA REFERENCIAS REFCON POR CONSULTA EXTERNA-
REFCON A HOSPITALES NACIONALES**

Medico emite la referencia física en consultorio externo

Paciente lo lleva
a la oficina de
referencia de
consulta externa

Requisitos:
Entrega Hoja de referencia original y copia
Copia de DNI, numero de celular (2 números)
Informe médico de Exámenes realizados (Tomografía, Resonancia,

Elección del Hospital de Destino de acuerdo a cartera de servicios de cada Hospital Nacional

Solicitud de cita por REFCON

Todos los Hospitales Nacionales

Solicitud de cita por CORREO

INEN

Solicitud de CITA WEB

INSTITUTO DEL NIÑO SAN BORJA

Referencias ACEPTADA o CITADA

Referencias OBSERVADA

Referencias RECHAZADA

SE COMUNICA AL PACIENTE O FAMILIAR PARA QUE RECOJA LA REFERENCIA FISICA

SE COMUNICA AL PACIENTE O FAMILIAR PARA SUBSANE LA OBSERVACION

SE COMUNICA AL PACIENTE O FAMILIAR QUE SE CAMBIARA EL DESTINO

