



HOSPITAL  
Carlos Lanfranco La Hoz

Nº 042-02/2024-DE-HC LLH / MINSA



# Resolución Directoral

Puente Piedra, 21 de febrero de 2024



VISTO:

El Expediente N°00007998; que contiene la Nota Informativa N°084-11-2023-UR-HCLLH/MINSA, de fecha 24 de noviembre de 2023; el Informe N°026-12-2023-AGC-UGC-HCLLH/MINSA, de fecha 19 de diciembre de 2023; la Nota Informativa N°1033-12-2023-UGC-HCLLH/MINSA, de fecha 19 de diciembre de 2023; la Nota Informativa N°184-2023-AJ-HCLLH/MINSA, de fecha 28 de diciembre de 2023; el Informe N°002-01-2024-CETO-OPE-HCLLH/MINSA, de fecha 16 de enero de 2024; el Proveído N°012-01/2024-OPE-HCLLH/MINSA, de fecha 17 de enero de 2024; la Nota Informativa N°026-01/2024-AJ-HCLLH/MINSA, de fecha 22 enero de 2024; la Nota Informativa N°02-01-2024-UR-HCLLH/MINSA, de fecha 31 de enero de 2024, y;



CONSIDERANDO:

Que, la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, regula las actuaciones de la función administrativa del Estado y el procedimiento administrativo común desarrollados en las entidades;

Que, el Decreto Supremo N°004-2019-JUS, el cual aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, tiene por finalidad establecer el régimen jurídico aplicable para que la actuación de la Administración Pública sirva a la protección del interés general, garantizando los derechos e intereses de los administrados y con sujeción al ordenamiento constitucional y jurídico en general;

Que, la Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, y sus modificatorias, tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos;

Que, la Resolución Ministerial N°468-2008/MINSA, aprueba las Directivas Administrativas que establecen procedimientos relativos a redacción de Documentos Oficiales, trámite de Actos resolutivos y aprobación de Convenios a ser suscritos por el Ministerio;





Que, mediante la Resolución Ministerial N°463-2010/MINSA, se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones; y el Organigrama Estructural del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;



Que, la Resolución Ministerial N°826-2021/MINSA, aprueba las "Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, el cual tiene como finalidad fortalecer el rol de Rectoría Sectorial del Ministerio de Salud, ordenando la producción normativa de la función de regulación que cumple como Autoridad Nacional de Salud (ANS) a través de sus Direcciones u Oficinas Generales, Órganos Desconcentrados y Organismos Públicos Adscritos;



Que, a través de la Resolución Directoral N°028-02/2023-DE-HCLLH/MINSA, de fecha 17 de febrero de 2023, se aprueba la Directiva Administrativa para la Elaboración, Aprobación, Registro y Control de Documentos Normativos Institucionales del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, mediante la Nota Informativa N°084-11-2023-UR-HCLLH/MINSA, de fecha 24 de noviembre de 2023, la Coordinadora de la Unidad de Referencias y C.R del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, solicita a la Dirección Ejecutiva con atención a la Oficina de Planeamiento Estratégico, la evaluación de la "DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ";



Que, a través del Informe N°026-12-2023-AGC-UGC-HCLLH/MINSA, de fecha 19 de diciembre de 2023, la Responsable del Área de Garantía para la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, emite *OPINIÓN FAVORABLE* a la "DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ";



Que, mediante la Nota Informativa N°1033-12-2023-UGC-HCLLH/MINSA, de fecha 19 de diciembre de 2023, el Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, solicita a la Dirección Ejecutiva, la aprobación de la "DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ";

Que, a través de la Nota Informativa N°184-2023-AJ-HCLLH/MINSA, de fecha 28 de diciembre de 2023, el Asesor Legal de la Dirección Ejecutiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, señala que de la revisión de la "DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ", se tiene que cuenta con el siguiente índice: 1. Finalidad; 2. Objetivos; 3. Ámbito de Aplicación; 4. Base Legal; 5. Disposiciones Generales; 6. Disposiciones Específicas; 7. Responsabilidades; 8. Disposiciones Finales; y, 9. Anexos; por lo que cuenta con el sustento técnico que requiere para su aprobación. En consecuencia, derivar el presente expediente a la Oficina de Planeamiento Estratégico, para su debido pronunciamiento según su competencia funcional, el mismo que no obra en los actuados;



HOSPITAL  
Carlos Lanfranco La Hoz

Nº 042-02/2024-DE-HCLLH/MINSA



## Resolución Directoral

Que, mediante el Informe N°002-01-2024-CETO-OPE-HCLLH/MINSA, de fecha 16 de enero de 2024, la Coordinadora del Equipo de Trabajo de Organización del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, otorga **OPINIÓN FAVORABLE** a la "DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ";

Que, a través del Proveído N°012-01/2024-OPE-HCLLH/MINSA, de fecha 17 de enero de 2024, el Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, hace suyo el Informe N°002-01-2024-CETO-OPE-HCLLH/MINSA, en todos sus extremos, remitiendo los actuados a la Dirección Ejecutiva para la prosecución y atención correspondiente;

Que, mediante la Nota Informativa N°026-01/2024-AJ-HCLLH/MINSA, de fecha 22 enero de 2024, el Asesor Legal de la Dirección Ejecutiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, solicita a la Coordinadora de la Unidad de Referencias y C.R, sírvase actualizar el proyecto de Directiva Sanitaria adjunta, correspondiente al presente año, y como consecuencia de ello, las demás oficinas involucradas en el marco de la Resolución Directoral N°028-02/2023-DE-HCLLH/MINSA, que aprobó la Directiva Administrativa para la Elaboración, Aprobación, Registro y Control de Documentos Normativos Institucionales del HCLLH;

Que, a través de la Nota Informativa N°02-01-2024-UR-HCLLH/MINSA, de fecha 31 de enero de 2024, la Coordinadora de la Unidad de Referencias y C.R del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, solicita a la Dirección Ejecutiva la aprobación de la "DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ", ya que ha cumplido con realizar el levantamiento de las observaciones advertidas por la Asesoría Jurídica de la Dirección Ejecutiva;

Que, la "DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ", tiene la finalidad de garantizar el proceso adecuado de los Flujos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;





Que, la “DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ”, tiene como objetivo general actualizar y fortalecer los procesos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;



Que, la “DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ”, tiene como objetivos específicos: i) Actualizar y Fortalecer los Flujos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Consulta Externa en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; ii) Actualizar y Fortalecer los Flujos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Hospitalización en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; iii) Actualizar y Fortalecer los Flujos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Emergencia en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;



Que, la “DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ”, es de aplicación obligatoria en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz:



Que, la “DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ”, establece las siguientes responsabilidades: i) La Dirección General del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, es el responsable de la implementación de la presente Directiva Sanitaria; ii) La Unidad de Referencia y Contrarreferencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es la responsable de coordinar y ejecutar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la operatividad del Sistema REFCON – MINSA;



Que, la “DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ”, establece como disposición final: i) La Unidad de Referencia y Contrarreferencia dispondrá las acciones que correspondan para la implementación de los Flujos de Referencia y Contrarreferencia, en el ámbito jurisdiccional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, mediante el Informe Legal N°020-02/2024-AJ-HCLLH/MINSA, de fecha 15 de febrero de 2024, el Asesor Legal de la Dirección Ejecutiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, concluye que es **PERTINENTE** la aprobación de la “DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ”, con el objetivo de actualizar y fortalecer los procesos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz;

Que, el artículo 8° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante Resolución Ministerial N°463-2010/MINSA, establece las atribuciones y responsabilidades del Director, entre las cuales se encuentra la de expedir actos resolutivos en asuntos que sean de su competencia;



H O S P I T A L  
Carlos Lanfranco La Hoz

N° 042-02/2024-DE-HCLLH/MINSA



## Resolución Directoral

Con la visación de la Coordinadora de la Unidad de Referencias y Contrarreferencias; de la Jefa de la Unidad de Gestión de la Calidad; del Jefe de la Oficina de Planeamiento Estratégico; y del Asesor Legal de la Dirección Ejecutiva del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Que, en uso de las facultades conferidas en el literal c) del artículo 8° del Reglamento de Organizaciones y Funciones del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, aprobado mediante resolución Ministerial N°463-2010-MINSA.

SE RESUELVE:

Artículo 1°. – **APROBAR** la “DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ”, con el objetivo de actualizar y fortalecer los procesos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz; el mismo que como anexo forma parte integrante de la presente resolución.

Artículo 2°. – **DEJAR SIN EFECTO** todo acto administrativo que se oponga a la presente resolución.

Artículo 3°. – **ENCARGAR** al Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la publicación de la presente resolución en el Portal institucional.

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

MINISTERIO DE SALUD Hospital Carlos Lanfranco La Hoz  
MC. Jorge Fernando Ruiz Torres  
CMP. 34237 RNE. 27694  
DIRECTOR EJECUTIVO HCLLH

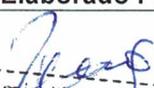
JFRT/DSRC

C.c.:

- Unidad de Referencias y Contrarreferencias.
- Unidad de Gestión de la Calidad.
- Oficina de Planeamiento Estratégico.
- Asesoría Jurídica.
- Responsable del Portal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Archivo.

	DIRECTIVA SANITARIA N° 04 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
		Página 1 de 19

**DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA, HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HCLLH.**

<b>Elaborado Por:</b>	<b>Revisado Por :</b>	<b>Aprobado Por :</b>
 Lic. Jasmín Y. Guzmán Ramos Coordinadora de la Unidad de Referencias y C.R. CEP 086538	 MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ Econ. José Manuel Lindo Castro JEFE DE LA OFICINA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	  Lic. Gladis Requejo Vasquez Jefe de la Unidad de Gestión de la Calidad
<b>Documento de Aprobación</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	

	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
		Página 2 de 19

## INDICE

I.	FINALIDAD.....	03
II.	OBJETIVOS.....	03
III.	AMBITO DE APLICACIÓN.....	03
IV.	BASE LEGAL.....	03
V.	DISPOSICIONES GENERALES.....	04
VI.	DISPOSICIONES ESPECÍFICAS.....	06
	6.1 De La Organización De Los Flujos de Referencia y Contrarreferencia de Consulta Externa	06
	6.2 De la Organización de los Flujos de Referencia y Contrarreferencia de Hospitalización.....	08
	6.3 De la Organización de los Flujos de Referencia .....	09
	6.4 De la Organización de los Flujos de Referencia de Emergencia de IPRESS de menor complejidad a nuestra institución .....	09
	6.5 De la Organización de los Flujos de Referencia de Consulta Externa.....	10
	6.6 De la Organización de los Flujos de Contrarreferencia.....	11
	6.7 Procedimientos del Flujo de Referencia y Contrarreferencia.....	11
	6.7.1 Solicitud de Referencia de Hospitalización y/o Emergencia.....	11
	6.7.2 Referencia de Hospitalización y/o Emergencia Aceptada.....	12
	6.7.3 Referencia de Hospitalización y/o Emergencia no Aceptada.....	13
	6.7.4 Referencia por “Ley de Emergencia” o Prioridad 1 (Junta Medica) .....	13
	6.7.5 Referencia de Emergencia De IPRESS de Menor Complejidad a Nuestra Institución.....	13
	6.7.6 Tramite de Salida de Ambulancia para Traslado de Pacientes.....	13
	6.7.7 Referencia de IPRESS de Primer Nivel de Atención a Nuestra Institución por Consulta Externa - REFCON.....	14
	6.7.8 Referencia de Nuestra Institución a otra IPRESS de Mayor Complejidad por Consulta Externa- REFCON.....	14
	6.7.9 Contrarreferencia de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos.....	14
VII.	RESPONSABILIDAD .....	15
VIII.	DISPOSICIONES FINALES .....	15
IX.	ANEXOS .....	15
	✓ Flujo de Referencia y Contrarreferencia para la Atención del Paciente en Consulta Externa.	
	✓ Flujo de Referencia y Contrarreferencia para Pacientes de Consulta Externa a través del Aplicativo REFCON.	
	✓ Flujo de Referencia y Contrarreferencia para Pacientes de Consulta Externa a Hospitalización Flujo de Referencia y Contrarreferencia para Pacientes de Emergencia	



	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
		Página 3 de 19

## I. FINALIDAD

Garantizar el proceso adecuado de los Flujos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

## II. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

- Actualizar y Fortalecer los procesos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Consulta Externa, Hospitalización y Emergencia en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

### OBJETIVO ESPECÍFICO

- Actualizar y Fortalecer los Flujos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Consulta Externa en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Actualizar y Fortalecer los Flujos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Hospitalización en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- Actualizar y Fortalecer los Flujos de Referencia y Contrarreferencia en las atenciones de Emergencia en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

## III. AMBITO DE APLICACIÓN

- La presente Directiva Sanitaria es de aplicación obligatoria en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

## IV. BASE LEGAL

- Ley N° 26842, Ley General de Salud.
- Ley 27604, Ley que modificó la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos a dar atención médica en caso de emergencias y partos. Ley N°30526, Ley que desactiva el Instituto de Gestión de Servicios de Salud.
- Decreto Legislativo N° 1156, Decreto Legislativo que dicta medidas destinadas a garantizar el servicio público de salud en los casos en que exista un riesgo elevado o daño a la salud y la vida de las poblaciones.
- Decreto Legislativo N° 1161, Ley de Organizaciones y Funciones del Ministerio de Salud.
- Decreto Supremo N° 016-2002-SA, que aprueba el Reglamento de Ley N° 27604 que modifica la Ley General de Salud No 26842, respecto de la obligación de las IPRESS a dar atención médica en caso de emergencias y partos.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA. que aprueba el Reglamento de IPRESS y Servicios Médicos de Apoyo.
- Decreto Supremo N° 016-2009-SA, que aprueba el Plan Esencial de Aseguramiento en Salud.
- Decreto Supremo N° 008-2010-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Decreto Supremo N° 020-2014-SA, que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N°29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.
- Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA. que aprueba la NTS N° 018-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica del Sistema de Referencia y contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud".
- Resolución Ministerial N° 386-2006/MINSA, que aprueba la NTS No 042-MINSA/DGSP-V.01, "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencia"



	DIRECTIVA SANITARIA N° 001 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
		Página 4 de 19

- Resolución Ministerial N° 278-2011/MINSA, que aprueba el Documento Técnico "Plan Nacional de Fortalecimiento del Primer Nivel De Atención 2011-2021".
- 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°450-2017/MINSA. Aprueban los "Lineamientos para la elaboración y aprobación de los Manuales de Operaciones de los órganos desconcentrados del Ministerio de Salud; Direcciones Integradas de Salud".
- Resolución Ministerial N° 467-2017/MINSA Aprueban el Manual de Operaciones de las Direcciones de Redes Integradas de Salud y sus modificaciones con la Resolución Ministerial N° 523-2017/MINSA
- Resolución Ministerial N° 522-2017/MINSA, que disponen el inicio del proceso de desactivación de Unidades Ejecutoras correspondientes a las Direcciones de Redes de Salud y Direcciones de Salud que formaban parte del IGSS.
- Resolución Ministerial N° 225-2019/MINSA, del reglamento de la ley N° 3088, ley que establece la conformación y funcionamiento de las Redes Integradas Salud.
- Resolución Ministerial N° 030-2020/MINSA, aprobada el Documento Técnico." Modelo de Cuidado Integral de Salud por curso de vida para la persona, Familia y comunidad (CMI), derogada por la Resolución Ministerial N° 464-2011/MINSA,
- Resolución Ministerial N°716-2023/MINSA/DIRIS.LN/1, aprobada la actualización de la cartera de servicios de salud del hospital Carlos Lanfranco La Hoz

## V. DISPOSICIONES GENERALES

### • DEFINICIONES OPERATIVAS

- Accesibilidad: Facilidad con la que los usuarios pueden obtener asistencia sanitaria, disminuyendo las barreras geográficas, socioeconómicas, organizativas y culturales.
- Ámbito territorial sanitario: conjunto de IPRESS con distinta oferta de servicios de salud y de diferentes niveles de complejidad interrelacionados entre si 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.
- Aplicativo informático de Referencia y Contrarreferencia "REFCON MINSA": Es el software en plataforma web administrado por el Ministerio de Salud, para dar soporte a los procedimientos del Referencia y Contrarreferencia a nivel nacional.
- Cartera de servicios de salud: Conjunto de diferentes prestaciones que brinda las Instituciones Prestadoras de Salud y responde a las necesidades de salud de la población y las prioridades de políticas sanitarias sectoriales.
- Complementariedad: Es la interacción entre diferentes IPRESS con el objetivo de completar la prestación de servicios de salud de acuerdo a las necesidades de sus usuarios, optimizando la utilización de los recursos que dispone cada una de ellas.
- Continuidad de la atención: se define como la seguridad que ofrece la IPRESS de brindar atención de salud al paciente en todas sus fases de dicha prestación.
- Contrarreferencia: Es un Procedimiento Administrativo-Asistencial mediante el cual, la IPRESS 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, a la IPRESS de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente, porque cuenta con la capacidad de manejar o monitorizar el problema de salud integralmente.
- Contrarreferencia injustificada: es aquella que no ha cumplido con los criterios determinados en la presente directiva, es decir, aquella en la que no se contra refirió a un usuario debido, que se hizo en forma inoportuna o en la que no se llenó adecuadamente la hoja de contrarreferencia.
- Coordinación de la Atención de la Salud: Está referida a la concertación de esfuerzos en la gestión y organización de los servicios de salud a fin que las personas o usuarios de salud reciban los cuidados de salud por profesionales o trabajadores de salud



 PERU Ministerio de Salud Hospital Carlos Lanfranco La Hoz	DIRECTIVA SANITARIA N° 04 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	<b>DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH</b>	Versión: 1.0
		Página 5 de 19

apropiados, de manera oportuna, con calidad y seguridad desde la comunidad, el hogar con el E.S. puerta de entrada, hospitales o institutos y viceversa.

- j) Establecimiento de la Salud puerta de entrada: Es el Establecimiento de Salud de hasta 12 horas que forma parte de la RIS, a través del cual la población accede a las prestaciones de servicios de salud de la cartera de servicios de salud de primer contacto, que constituye el punto de entrada al sistema de salud y puede contar con centros de atención periféricos. El Establecimiento de salud de 24 horas en la RIS también cumplen este rol cuando corresponda. Los hospitales de atención general podrán cumplir este rol cuando en el ámbito territorial no se cuente con ningún Establecimiento de Salud, puerta de entrada accesible geográficamente a menos de 2 horas. Ningún hospital de atención especializada o instituto se constituyen en puerta de entrada.
- k) Flujo de Referencia y Contrarreferencia: Es la herramienta de gestión que permite organizar la derivación de la prestación en la Red de Atención, de acuerdo con la capacidad resolutive de las IPRESS. accesibilidad y Ámbito territorial Sanitario vial, que facilita el continuo de atención.
- l) Gestión de Recursos: Es la utilización de los diversos recursos (presupuestales, financieros, tecnológicos, humanos) que dispone una determinada organización (IPRESS. RIS, etc.), que conducen al logro de sus objetivos.
- m) IPRESS de destino de la Contrarreferencia: 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 del usuario.
- n) IPRESS de destino de la referencia: es la IPRESS con mayor capacidad resolutive, que recibe al paciente o elemento diagnóstico referido por la IPRESS de origen de la referencia para la continuidad de la atención.
- o) IPRESS de origen de la contrarreferencia: es la IPRESS o servicio médico de apoyo que devuelve la responsabilidad de atención del usuario a la de origen de la referencia para la continuidad de la atención.
- p) IPRESS de origen de la referencia: es la IPRESS con menor capacidad resolutive, donde se inicia la atención y determina la referencia del paciente o de los elementos de diagnóstico.
- q) IPRESS Priorizadas: IPRESS que cuenten con especialistas y con una capacidad resolutive mejorada que permite el manejo de casos más complejos; procedimientos diagnósticos y terapéuticos acordes a la especialidad (Cesárea electiva, AMEU, hospitalización) y que se encuentran equidistantes de los hospitales de referencia.
- r) Oportunidad: criterio que debe ser considerado en la decisión de la referencia de un usuario y que se refiere al momento propicio en que debe hacerse, a fin de no ir en contra de la salud del usurario y poner en riesgo su salud.
- s) Red Integrada de Salud (RIS): un conjunto de IPRESS organizados en red que presta, o hace los arreglos para prestar, servicios de salud equitativos e integrales a una población definida, y que está dispuesta a rendir cuentas por sus resultados clínicos y económicos y por el estado de salud de la población a la que sirve.
- t) Referencia: es un procedimiento administrativo-asistencial mediante el cual, se deriva a usuarios y elementos de diagnóstico (muestras biológicas, exámenes auxiliares, etc..) de una IPRESS de menor capacidad resolutive a otro de mayor capacidad, para asegurar la continuidad de la prestación de los servicios.
- u) Referencia indebida: es aquella que no ha cumplido con los criterios determinados en la presente directiva, es decir, aquella en la que se hizo en forma inoportuna o en la que no se llenó adecuadamente la hoja de referencia.
- v) Sistema de Referencia y Contrarreferencia: 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, transfiriéndolo de la comunidad o de menor capacidad resolutive a otro de mayor capacidad resolutive y su retorno a la IPRESS de origen. La Referencia puede ser horizontal, entre las IPRESS del mismo nivel de atención, o vertical, entre IPRES de diferentes niveles de atención.



	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
		Página 6 de 19

## VI. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

- Las IPRESS de menor complejidad son la puerta de entrada dentro del ámbito jurisdiccional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.
- El acceso a las Unidades Productoras de Servicio de Salud - UPSS de Consulta externa y Apoyo al Diagnóstico del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, se realizará a través del aplicativo informático "REFCON-MINSA".
- Todas las referencias deben ser registradas a través del Sistema REFCON- MINSA
- En el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, el acceso al REFCON – MINSA será ofertado durante todo el turno de atención.
- Los Flujos de Referencia y Contrarreferencia, de Consulta Externa. Hospitalización y Emergencia en el Hospital Carlos Lanfranco La Hoz se realizarán teniendo en cuenta criterios de pertinencia, respetando el marco normativo vigente; en función a accesibilidad, capacidad resolutive, carteras de servicio, ámbito jurisdiccional y población beneficiada.
- El Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, brindará atención de salud basado en la aplicación de las recomendaciones de las Guías de Práctica Clínica y/o Protocolos de Atención, haciendo énfasis en la complementariedad, facilitando la continuidad de la prestación, con oportunidad y calidad.
- El Equipo Técnico de la Unidad de Referencia y Contrarreferencia del HCLLH coordinará permanentemente con la Dirección Ejecutiva e informará sobre los avances y acciones realizadas.

### 6.1 DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS FLUJOS DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE CONSULTA EXTERNA:

Los Flujos del Sistema de Referencia y Contrarreferencia se realizarán a través del aplicativo REFCON-MINSA y se organizarán de la siguiente manera.

#### 6.1.1 Actividades de Sistema de Referencia a través del aplicativo REFCON-MINSA

##### a) Consulta Externa en la IPRESS de Origen.

- ✓ Atención del usuario.
- ✓ Determinación de la necesidad de referencia del usuario a una IPRESS de mayor complejidad.
- ✓ Brindará la hoja de referencia al usuario del aplicativo REFCON solo en algunos casos.

##### b) Área de Referencia y Contrarreferencia del EESS de Origen

- ✓ Recepción de la referencia brindada al usuario.
- ✓ Registro de la Referencia en el aplicativo REFCON - MINSA, según los ítems requeridos por normativa.
- ✓ Registro del número telefónico del usuario en el aplicativo REFCON MINSA, el cual debe ser actualizado en cada envío. Este ítem se trabajará en dependencia a la factibilidad de esos datos por parte de los pacientes.
- ✓ El usuario se comunicará con la Oficina de referencia de su EESS de origen para consultar sobre el estado de la referencia.

##### c) Área de Referencia y Contrarreferencia del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, Recepciona y evalúa la pertinencia de la referencia en el aplicativo REFCON-MINSA de las IPRESS de menor complejidad.

- ✓ Brinda la aceptación, rechazo u observación de la referencia, según corresponda.



	DIRECTIVA SANITARIA N° 04 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	<b>DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH</b>	Versión: 1.0
		Página 7 de 19

- ✓ Se tendrá un plazo máximo de 72 horas para dar respuesta de la aceptación, rechazo u observación de la solicitud de referencia por parte de los EESS de origen.
- ✓ Verifica el registro de la referencia y que este contenga todos los items según normativa y adjunta exámenes de apoyo al diagnóstico.
- ✓ Ingresa las referencias a IPRESS de mayor complejidad al aplicativo REFCON- MINSA, según el requerimiento del profesional médico.

d) Usuario

- ✓ El usuario consultara el estado de la referencia en su EESS de origen.
- ✓ El usuario solicita cita en Ventanillas Únicas cuando la referencia esta aceptada.
- ✓ El día de su atención se dirige al consultorio al cual solicito la cita.
- ✓ Solicita cita en Ventanillas Únicas para atención por otra especialidad con formato de interconsulta.

e) Ventanillas Únicas del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz

- ✓ Brinda la cita para el usuario después de la aceptación de la referencia por el aplicativo REFCON-MINSA de acuerdo a la oferta de servicios en el Hospital.

f) Archivo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

- ✓ 24 horas antes de la cita del paciente, realiza la búsqueda y/o crea la historia clínica en físico o virtual del usuario.
- ✓ Imprime el Formato Único de Atención del usuario, con la fecha de su cita (imprime sin apertura el episodio de atención del usuario), de ser necesario. El FUA se brindará impreso con los datos de filiación del paciente y con
- ✓ los datos del médico que va a realizar la atención, de no contar con historia clínica electrónica.
- ✓ Apertura el episodio de atención del usuario, el cual estará activo en el sistema informático por 24 horas, a fin de que el usuario tramite sus recetas de farmacia y sus exámenes de apoyo al diagnóstico.
- ✓ Deriva la historia clínica en físico o virtual y el Formato Único de Atención del usuario (de ser necesario) al consultorio donde será atendido.

g) Consultorio Externo (Hospital Carlos Lanfranco La Hoz).

- ✓ Personal técnico verifica que el usuario o el apoderado registre sus datos: firma, nombre, DNI y huella en el Formato Único de Atención, de ser necesario.
- ✓ Médico realiza la atención del usuario y registra su diagnóstico en el FUA junto a la codificación CIE X del diagnóstico, además registra su firma y sello, como profesional que brinda la atención. En el caso de que el formato sea físico.
- ✓ Médico indica continuar con atención en la misma especialidad: deriva a usuario a Ventanillas Únicas, donde programará su cita según disponibilidad.
- ✓ Médico indica atención por otra especialidad donde realizará formato de interconsulta, se lo brinda a usuario el cual se dirigirá a Ventanillas Únicas para solicitarla cita respectiva.
- ✓ Médico indica atención por otra especialidad y/o exámenes auxiliares que no se encuentra en nuestra cartera de servicios; realizara el formato de Referencia a IPRESS de mayor complejidad.
- ✓ Médico indica orden de hospitalización, en dependencia del caso.



	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
		Página 8 de 19

- ✓ Se entrega al usuario, en dependencia del caso, receta médica y ordenes de apoyo al diagnóstico.
- ✓ Medico indicara si el paciente es contrareferido.

### 6.1.2 Actividades del Sistema de contrarreferencia a través del aplicativo REFCON-MINSA

#### a) IPRESS de destino de la Referencia.

- ✓ Determinar la condición del usuario y definir la contrarreferencia del mismo.
- ✓ Informar al usuario que su problema de salud ha sido solucionado total o parcialmente, las condiciones de su salud actual y la necesidad de retornar a su IPRESS de origen o de continuar con el tratamiento. seguimiento o control en dicha IPRESS.
- ✓ Ingresar la contrarreferencia en el Sistema REFCON-MINSA, Consignando todos los datos referidos por el profesional médico.

#### b) Área de Referencia y Contrarreferencia de la IPRESS de Origen.

- ✓ Recibe la hoja de contrarreferencia y la corrobora en el aplicativo REFCON (si fuese el caso).
- ✓ Archiva la Contrarreferencia en la Historia clínica.
- ✓ Educar al usuario sobre la importancia de la continuidad del tratamiento, control y seguimiento en la IPRESS de destino de origen de la referencia.
- ✓ Se considera que la Contrarreferencia es oportuna cuando la IPRESS de origen recibe la hoja de contrarreferencia de un usuario hasta dentro de los primeros 7 días de emitida la hoja de contrarreferencia en la IPRESS.

### 6.2 De la Organización de los Flujos de Referencia y Contrarreferencia de Hospitalización:

Los Flujos del sistema de Referencia y Contrarreferencia de Hospitalización, se organizarán de la siguiente manera:

#### a) Área de Hospitalización y/o Emergencia:

- ✓ Atención del usuario.
- ✓ Entrega de Constancia de Alta más Indicaciones.
- ✓ Entrega de la Hoja de Contrarreferencia.
- ✓ Médico especialista Indicará si necesita control posterior en Consultorios Externos, con Hoja de Referencia de inicio del proceso de atención.

#### b) Usuario

- ✓ Solicitará cita en ventanillas únicas con Hoja de Referencia ingresada por REFCON-MINSA.

#### c) Ventanilla Única

- ✓ Brindará cita según disponibilidad, con Hoja de Referencia. Si fue una atención de Consulta Externa o referencia coordinada en Emergencia.



### 6.3 De la Organización de los Flujos de Referencia.

Los Flujos del Sistema de Referencia y Contrarreferencia se organizarán de la siguiente manera:

	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
		Página 9 de 19

a) Referencia del Servicio de Emergencia y Hospitalización a IPRESS de mayor complejidad:

- ✓ Usuario es atendido por el Médico Especialista quien presta las medidas de soporte de acuerdo a la complejidad del caso.
- ✓ Define diagnósticos con exámenes pertinentes según corresponda y determina si paciente necesita referencia.
- ✓ Elabora solicitud de referencia para continuidad de la atención del paciente en hospitales de mayor complejidad.
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia, recepciona y verifica los datos de la Hoja de Referencia e Informe Médico, y que estos estén completos, así como también la justificación de la solicitud de Referencia con letra legible, CIE 10 completos, tipo de diagnóstico y motivo de la referencia (especialidad, apoyo al diagnóstico o procedimiento)
- ✓ Verifica en el sistema tipo de seguro del paciente para direccionar la solicitud de referencia según corresponda.
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia se acerca al servicio donde se encuentra el paciente para complementar datos que no adjuntan en Hoja de Referencia y verificar el estado del paciente, que servirá para el sustento de la coordinación.
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia, envía información vía internet con Hoja de Referencia, exámenes auxiliares y/o fotografías según sea necesario. Estos datos son direccionados a los hospitales de mayor complejidad o Institutos según patología del paciente y la cartera de servicios.
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia, registra datos del paciente en Drive del Área de Referencia de Emergencia para monitoreo diario.
- ✓ Procede a realizar llamadas telefónicas a todos los hospitales que corresponda justificando la necesidad de la referencia.
- ✓ Una vez concluido las coordinaciones de la referencia, se realiza el consolidado de las llamadas consignando nombre del responsable de referencia y nombre del jefe de guardia de turno de cada IPRESS.
- ✓ Se informará al médico tratante para determinación, de ser necesario traslado por "Ley de emergencia" previa junta médica en la HC, verificando que el médico especialista informó al familiar sobre el tipo de traslado.
- ✓ De no ser aceptado la referencia, se continuará las coordinaciones durante el turno siguiente.
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia anexara la hoja de coordinación de la Referencia a la HCL del paciente informando al personal asistencial de turno sobre las respuestas recibidas.

**6.4** De la Organización de los Flujos de Referencia de Emergencia de IPRESS de menor complejidad a nuestra institución:

- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia, recepciona la llamada telefónica del EESS de la jurisdicción por parte del profesional de salud responsable.
- ✓ La Enfermera de Referencia Emergencia, solicita los datos del paciente, foto de la Hoja de Referencia, exámenes auxiliares y motivo de referencia del paciente al número del WhatsApp institucional.
- ✓ Inmediatamente comunica al Médico Especialista según requiera el paciente referido, justificando la referencia.
- ✓ El médico de turno coordina con la unidad de referencia para recepción del paciente se coordinará con médico tratante para la recepción y la firma de la hoja de referencia del personal de salud del establecimiento de origen.
- ✓ Coordinar con el personal de salud responsable del paciente sobre condiciones adecuadas del traslado, considerando la documentación completa.
- ✓ Se brinda la atención médica según protocolo establecido.
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia registra datos del paciente en Drive para el reporte mensual respectivo.



	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	<b>DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HCLLH</b>	Versión: 1.0
		Página 10 de 19

## 6.5 De la Organización de los Flujos de Referencia de Consulta Externa:

### a) Referencia de IPRESS de primer nivel de atención a Nuestra Institución.

- ✓ Médico auditor evalúa la solicitud de las referencias ingresadas a través del sistema REFCON.
- ✓ En el caso que la referencia fue aceptada el paciente podrá realizar el trámite de la cita en ventanillas únicas.
- ✓ Cuando la referencia es observada, el establecimiento de salud de origen de la referencia es responsable de modificar la información de acuerdo a la observación del médico auditor.
- ✓ En el caso de la referencia rechazada, será remitido el mensaje indicando el motivo por medio de la plataforma REFCON.
- ✓ En el caso que el paciente, solicite información de forma presencial sobre el estado de su referencia enviada desde la IPRESS de menor complejidad de nuestra jurisdicción a nuestra institución, revisaremos el aplicativo REFCON para ver el estado de la referencia.

### b) Referencia de Nuestra Institución a otra IPRESS de mayor complejidad por Consulta Externa.

- ✓ Enfermera de referencia de consultorio externo recepciona la hoja de referencia, informe médico, orden de examen de apoyo al diagnóstico dependiendo de la solicitud del especialista.
- ✓ Enfermera de referencia de consultorio externo evalúa la hoja de referencia emitida por el especialista para ver si corresponde a la cartera de servicios de la IPRESS de mayor complejidad solicitada.
- ✓ Enfermera de Referencia de consultorios externos solicita al paciente exámenes previos para adjuntar a la referencia y justificar de esta forma el traslado a una IPRESS de mayor complejidad.
- ✓ Enfermera de referencia de consulta externa sella la hoja y, adjunta el número institucional para realizar la consulta sobre el estado de la referencia.
- ✓ Personal de referencia de consultorio externo explica al paciente que deberá entregar una hoja de las 3 hojas fotocopiativas de la referencia en el consultorio donde se realizó la atención para la HCL y a la vez otra de las hojas quedará en el área de referencia.
- ✓ Enfermera de Referencia de Consulta Externa ingresa al aplicativo REFCON la referencia del paciente, adjuntado las órdenes de exámenes emitida por el profesional médico o informe de exámenes previos (en formato PDF según especificaciones del aplicativo) y agrega la numeración emitida por el aplicativo a la hoja de referencia manual.
- ✓ El personal de referencia revisara en cada turno el estado de las referencias para verificar si la referencia fue aprobada, observada o rechaza y tomar las medidas pertinentes.
- ✓ Personal de referencia revisará los mensajes recibidos por los usuarios a través del WhatsApp institucional del área de Referencia de Consultorios Externos para informar el estado de la referencia.
- ✓ En el caso que el paciente solicite información de forma presencial sobre el estado de su referencia enviada a otra IPRESS de mayor complejidad se revisará el aplicativo REFCON para ver el estado de la referencia.



## 6.6 De la Organización de los Flujos de Contrarreferencia:

- ✓ Usuario es atendido por el Médico Especialista quien define que el paciente debe ser contrarreferido.

	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	<b>DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH</b>	Versión: 1.0
		Página 11 de 19

- ✓ Personal de salud o paciente entrega la Hoja de Contrarreferencia para sellar y numerar en Unidad de Referencia y contrarreferencia.
- ✓ Profesional de Enfermería recepciona y verifica que toda la información escrita en la hoja de contrarreferencia esté completa y de acuerdo a la Norma Técnica.
- ✓ Personal administrativo digitalizara las Contrarreferencias en una base de datos en Excel y estos también estarán registrados en los libros de contrarreferencia de la institución. Así mismo también será ingresado en el aplicativo REFCON.

## 6.7 Procedimientos del Flujo de Referencia y Contrarreferencia

### 6.7.1 Solicitud de Referencia de Hospitalización y/o Emergencia.

- ✓ Usuario es atendido por el médico especialista quien presta las medidas de soporte de acuerdo a la complejidad del caso.
- ✓ Define diagnósticos con exámenes pertinentes según corresponda y determina si paciente necesita referencia.
- ✓ Elabora solicitud de referencia para continuidad de la atención del paciente en hospitales de mayor complejidad
- ✓ La Enfermera de Referencia de Emergencia recepciona y verifica los datos de la Hoja de Referencia e Informe Médico, y que estos estén completos, así como también la justificación de la solicitud de referencia con letra legible, CIE 10 completos, tipo de diagnóstico y motivo de la referencia (especialidad, apoyo al diagnóstico o procedimiento).
- ✓ Verifica en el sistema tipo de seguro del paciente para direccionar la solicitud de referencia según corresponda
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia se acerca al servicio donde se encuentra el paciente para complementar datos que no adjuntan en Hoja de Referencia y verificar el estado del paciente, que servirá para el sustento de la coordinación.
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia envía información vía internet con Hoja de Referencia, exámenes auxiliares y/o fotografías según sea necesario. Estos datos son direccionados a los hospitales de mayor complejidad o Institutos según patología del paciente y la cartera de servicios.
- ✓ Enfermera de referencia de emergencia registra datos del paciente en Drive del Área de Referencia de Emergencia para monitoreo diario.
- ✓ Procede a realizar llamadas telefónicas a todos los hospitales que corresponda justificando la necesidad de la referencia
- ✓ Una vez concluido las coordinaciones de la referencia, se realiza el consolidado de las llamadas consignando nombre del responsable de referencia y nombre del jefe de guardia de turno de cada IPRESS.
- ✓ Se informará al médico tratante para determinación, de ser necesario traslado por "ley de emergencia" previa junta médica en la HC, verificando que el médico especialista informe al familiar sobre el tipo de traslado
- ✓ De no ser aceptado la referencia, se continuará las coordinaciones durante el turno siguiente.
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia anexara la hoja de Coordinación de la Referencia a la HCL del paciente informando al personal asistencial de turno sobre las respuestas recibidas

### 6.7.2 Referencia de Hospitalización y/o Emergencia Aceptada.

- ✓ Una vez aceptada la Referencia, la Enfermera de Referencia de Emergencia de turno, informa al médico tratante sobre el hospital que está aceptando la referencia, luego procede a colocar numeración y sello de la unidad de referencia.
- ✓ Coordina con el médico tratante la elaboración de la orden de salida de ambulancia y el alta del paciente.



	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	<b>DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH</b>	Versión: 1.0
		Página 12 de 19

- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia comunica a supervisora de enfermería para coordinar el acompañamiento de un personal de enfermería según la necesidad del paciente.
- ✓ Se comunica al piloto de ambulancia el nombre del paciente, unidad donde se encuentra y el destino de la referencia.
- ✓ Se registra en el cuaderno la salida de ambulancia incluyendo datos de paciente, destino de la referencia, nombre del piloto, nombre del personal de salud que acompañara al paciente.
- ✓ Se coordina con personal de salud que acompañara al paciente, para informar que debe regresar con una copia de la Hoja de Referencia sellada con firma del profesional de la IPRESS que acepto y logo institucional una vez recepcionada el paciente (en el caso de "Ley de emergencia" la firma y sello podría omitirse).
- ✓ Se realiza seguimiento del avance de procedimiento de la salida del paciente más aun cuando se está cerca al cambio de guardia del personal médico para evitar problemas en la recepción del paciente.
- ✓ Se sociabiliza en WhatsApp institucional sobre el traslado del paciente, para conocimiento.
- ✓ Una vez iniciado el traslado del paciente se procede a completar datos del paciente en el Drive de Referencia de Emergencia.
- ✓ Se realiza seguimiento hasta que el paciente ingrese a la institución de destino donde fue aceptado.
- ✓ Terminada las coordinaciones de traslado del paciente se procede a completar datos en el Drive de Referencia de Emergencia.

#### 6.7.3 Referencia de Hospitalización y/o Emergencia No Aceptada.

- ✓ Una vez consolidado los datos de los hospitales con quienes se coordinó la referencia, informamos al médico y enfermera responsable del paciente.
- ✓ Se entrega la copia del consolidado de coordinación que será incorporado en la historia clínica.
- ✓ También registra en Excel quedando en condición de PENDIENTE para seguir coordinación en el siguiente turno.

#### 6.7.4 Referencia por "Ley De Emergencia" o Prioridad 1 (Junta Medica).

- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia después de informar que no hay aceptación por ninguna IPRESS de mayor complejidad y el personal médico refiere que debe trasladarse por "LEY DE EMERGENCIA O PRIORIDAD 1 (Junta Medica), el personal de salud a cargo del paciente iniciara los trámites correspondientes para la salida del paciente.
- ✓ Coordina con el médico tratante la elaboración de la orden de salida de ambulancia, junta médica y el alta del paciente.
- ✓ Se comunica al piloto de ambulancias el nombre del paciente, unidad donde se encuentra y el destino de la referencia.
- ✓ Se registra en el cuaderno la salida de ambulancia incluyendo datos de paciente, nombre del piloto, nombre del personal de salud que acompañara al paciente, en este caso el destino de la referencia debe estar en blanco.
- ✓ Se coordina con personal de salud que acompañara al paciente para informar que debe regresar con una copia de la Hoja de Referencia sellada con firma
- ✓ Se realiza seguimiento del avance de procedimiento de la salida del paciente más aun cuando se está cerca al cambio de guardia del personal médico para evitar problemas en la recepción del paciente del profesional de la IPRESS que acepto y logo institucional una vez recepcionada el paciente.
- ✓ Se sociabiliza en WhatsApp institucional sobre el traslado del paciente, para conocimiento.



	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	<b>DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH</b>	Versión: 1.0
		Página 13 de 19

- ✓ Una vez iniciado el traslado del paciente se procede a completar datos del paciente en el Drive de Referencia de Emergencia.
- ✓ Se realiza seguimiento hasta que el paciente es aceptado en una IPRESS de mayor complejidad.

#### 6.7.5 Referencia De Emergencia De IPRESS de Menor Complejidad a Nuestra Institución.

- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia recepcionará la llamada telefónica del EESS de la jurisdicción por parte del profesional de salud responsable.
- ✓ La Enfermera de Referencia Emergencia solicita los datos del paciente, foto de la Hoja de Referencia, exámenes auxiliares y motivo de referencia del paciente al número del WhatsApp institucional.
- ✓ Inmediatamente comunica al médico especialista según requiera el paciente referido, justificando la referencia.
- ✓ El médico de turno coordina con la Unidad de Referencia para recepción del paciente
- ✓ Se coordinará con médico tratante para la recepción y la firma de la hoja de referencia del personal de salud del establecimiento de origen.
- ✓ Coordinar con el personal de salud responsable del paciente sobre condiciones adecuadas del traslado, considerando la documentación completa.
- ✓ Se brinda la atención médica según protocolo establecido.
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia registra datos del paciente en Drive para los informes mensuales.

#### 6.7.6 Tramite de Salida de Ambulancia para Traslado de Pacientes.

- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia organiza las salidas de ambulancia para traslado de paciente a otra IPRESS por referencia o apoyo al diagnóstico de acuerdo a la demanda y horarios.
- ✓ La orden de salida de ambulancia, es previa coordinación y autorización del Jefe de Guardia
- ✓ Se recepciona formato de Hoja de Referencia, informe médico, orden de salida de ambulancia y se revisa que este correctamente llenado y a la vez con el sello del médico especialista de turno de ser así se procede a llenar la codificación correspondiente con los sellos de Unidad de Referencia
- ✓ Se indica al personal que continúe el trámite correspondiente al área de SIS y caja. A la vez se le orienta que el FUA de salida de ambulancia este sellado por el médico especialista de turno (médico que sello la hoja de referencia e informe médico) y a la vez en el anexo 1, acompañado de la firma, apellidos, nombres y DNI del familiar o paciente en FUA de salida de ambulancia
- ✓ Enfermera de Referencia de Emergencia y médico especialista revisara el estado del paciente y designara el tipo de ambulancia que requiere.
- ✓ Se coordina con personal de salud que acompañara al paciente para informar que debe regresar con una copia de la Hoja de Referencia sellada con firma del profesional de la IPRESS que acepto y logo institucional una vez decepcionada el paciente.
- ✓ Información sobre el traslado del paciente es registrada en el cuaderno de salida de ambulancia.
- ✓ Nos dirigimos con los documentos al piloto de ambulancia de turno (anexo 1, orden salida de ambulancia y facturación) y se le indica donde se encuentra el paciente y que tipo de ambulancia requiere.
- ✓ Al retorno se revisa la Hoja Referencia que este correctamente sellada por la institución que recibió al paciente, se recepciona la hoja de referencia.



	DIRECTIVA SANITARIA N° 04 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
		Página 14 de 19

6.7.7 Referencia de IPRESS de Primer Nivel de Atención a Nuestra Institución por Consulta Externa - REFCON.

- ✓ Medico auditor evalúa la solicitud de las referencias ingresadas a través del sistema REFCON.
- ✓ En el caso que la referencia fue aceptada, el paciente podrá realizar el trámite de la cita en ventanillas únicas.
- ✓ Cuando la referencia es observada, el establecimiento de salud de origen de la referencia es responsable de modificar la información de acuerdo a la observación del médico auditor.
- ✓ En el caso de la referencia rechazada, enviaremos el mensaje indicando el motivo por medio de la plataforma de REFCON.
- ✓ En el caso que el paciente solicite información de forma presencial sobre el estado de su referencia enviada desde la IPRESS de menor complejidad de nuestra jurisdicción a nuestra institución, revisaremos el aplicativo REFCON para ver el estado de la referencia.

6.7.8 Referencia de Nuestra Institución a otra IPRESS de Mayor Complejidad por Consulta Externa- REFCON.

- ✓ Usuario es atendido por el médico especialista quien presta las medidas de soporte de acuerdo a la complejidad del caso, donde determina si el paciente necesita referencia.
- ✓ Elabora solicitud de referencia para continuidad de la atención del paciente en hospitales de mayor complejidad.
- ✓ La Enfermera de Referencia de Consultorio Externo, recepciona y verifica los datos de la hoja de referencia, y que estos estén completos de acuerdo a la Norma Técnica, así como también la justificación de la solicitud de referencia con letra legibles y que adjunte exámenes auxiliares de existir dentro de la cartera de servicios y procederá a sellar la hoja de referencia.
- ✓ El Personal de Enfermería de Consulta Externa procederá a orientar al paciente sobre el proceso de la referencia a otra IPRESS de mayor complejidad, solicitará el número de teléfono del paciente, también escribirá el número del área de referencias de consultorios externos para consultar sobre el estado de su referencia solo por mensaje de WhatsApp.
- ✓ El personal de referencia ingresa los datos escritos en la hoja de referencia al sistema REFCON y adjuntara en los anexos fotos de los exámenes auxiliares y también agregara la información en la anamnesis.
- ✓ Después de ingresar la hoja de referencia al sistema REFCON, el personal del área escribirá el número de la referencia obtenido en la hoja manual para así llevar un adecuado control.
- ✓ El personal de referencia revisara en cada turno el estado de las referencias para verificar si la referencia fue aprobada, observada o rechaza y tomar las medidas pertinentes.
- ✓ Revisará los mensajes recibidos por los usuarios a través del WhatsApp institucional del área de Referencia de Consultorios Externos para informar el estado de la referencia.
- ✓ En el caso que el paciente solicite información de forma presencial sobre el estado de su referencia enviada a otra IPRESS de mayor complejidad revisaremos el aplicativo REFCON para ver el estado de la referencia.



6.7.9 Contrarreferencia de Emergencia, Hospitalización y Consultorios Externos.

- ✓ Usuario es atendido por el médico especialista quien define que el paciente debe ser contrareferido.

	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
	<b>DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH</b>	Versión: 1.0
		Página 15 de 19

- ✓ Personal de salud o paciente entrega la Hoja de Contrarreferencia para sellar y numerar en Unidad de Referencia y Contra referencia.
- ✓ Profesional de Enfermería recepciona y verifica que toda la información escrita en la hoja de Contrarreferencia esté completa y de acuerdo a la Norma Técnica
- ✓ Personal Administrativo digitalizara las contrarreferencias en una base de datos en Excel e ingresara la información en el REFCON.

## VII. RESPONSABILIDADES

- ✓ La Dirección General del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz, responsable de la implementación de la presente Directiva Sanitaria.
- ✓ La Unidad de Referencia y contrarreferencia del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz es la responsable de coordinar y ejecutar los procesos de referencia y contrarreferencia, así como la operatividad del Sistema REFCON - MINSA.

## VIII. DISPOSICIONES FINALES

- ✓ La Unidad de Referencia y Contrarreferencia dispondrá las acciones que correspondan para la implementación de los Flujos de Referencia y Contrarreferencia, en el ámbito jurisdiccional del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

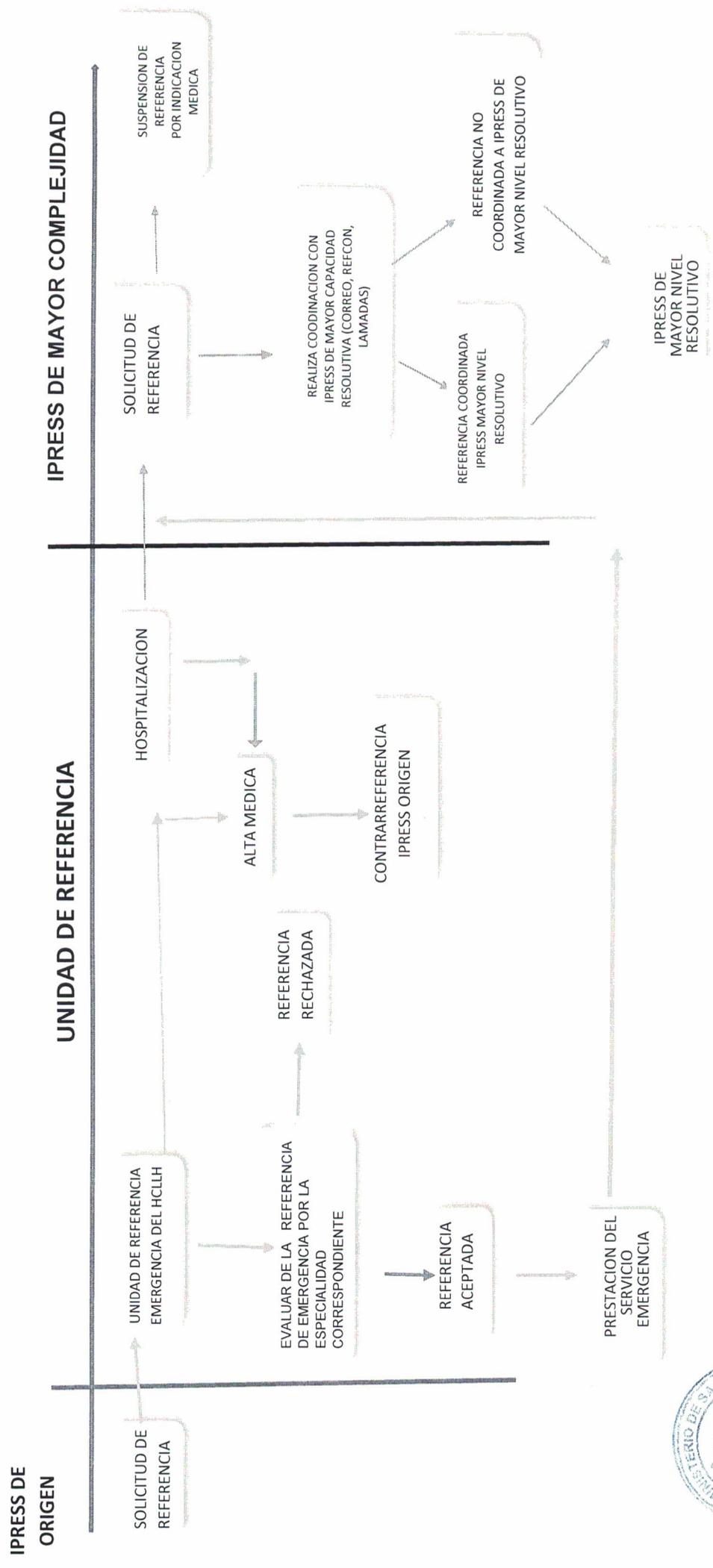
## IX. ANEXOS

- ✓ Anexo 1: Flujograma de Referencia para Pacientes de Emergencia y Hospitalización.
- ✓ Anexo 2: Flujograma de Referencia para la Atención del Paciente en Consulta Externa.
- ✓ Anexo3: Flujograma de Referencia A IPRESS de Mayor Complejidad por Consulta Externa.
- ✓ Anexo 4: Flujograma de Contrarreferencia.



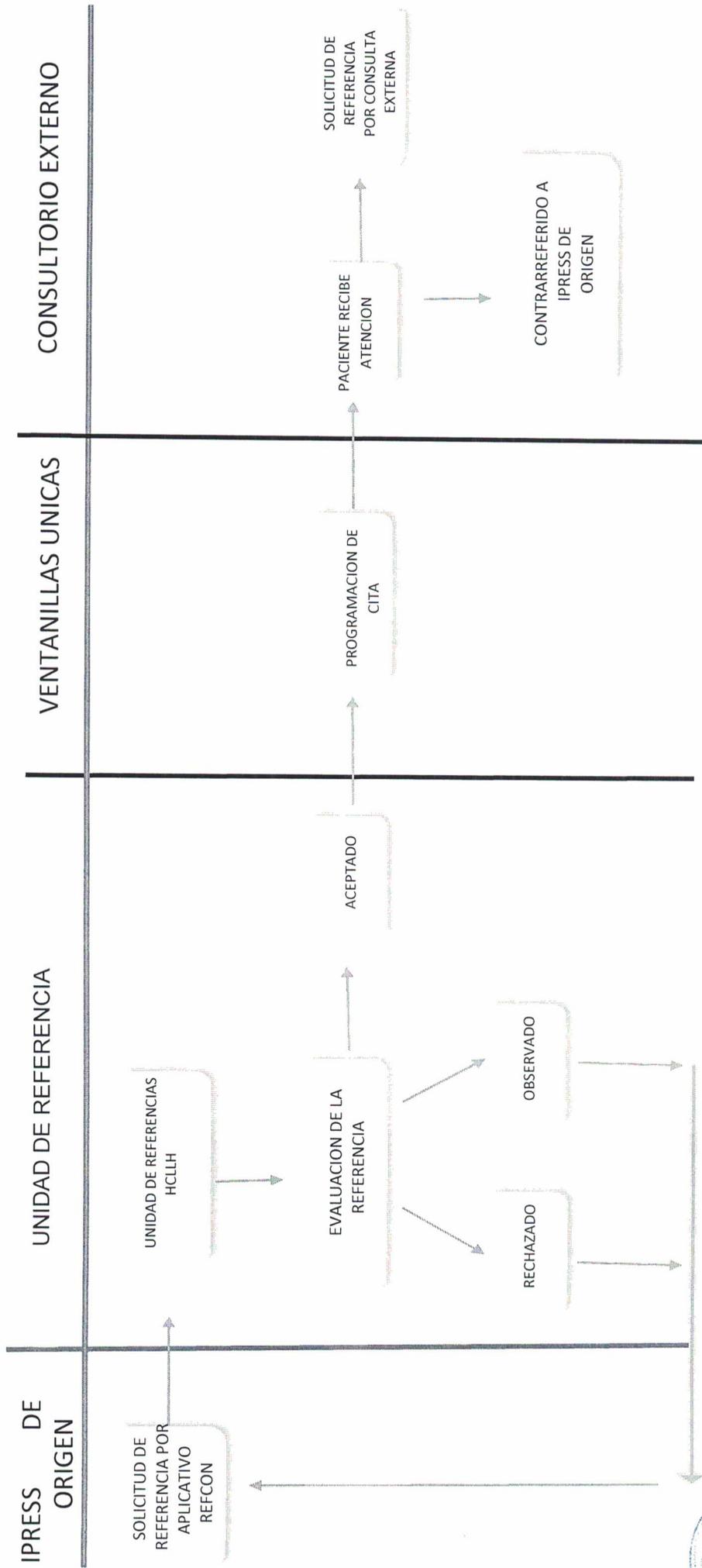
 <b>Ministerio de Salud</b> PERU	 Hospital Carlos Larrañaga	DIRECTIVA SANITARIA N° 07 -HCLLH/UPCR-2024	Código: Versión: 1.0 Página 16 de 19
DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH			

**ANEXO 1**  
**FLUJOGRAMA DE REFERENCIA PARA PACIENTES DE EMERGENCIA Y HOSPITALIZACION**



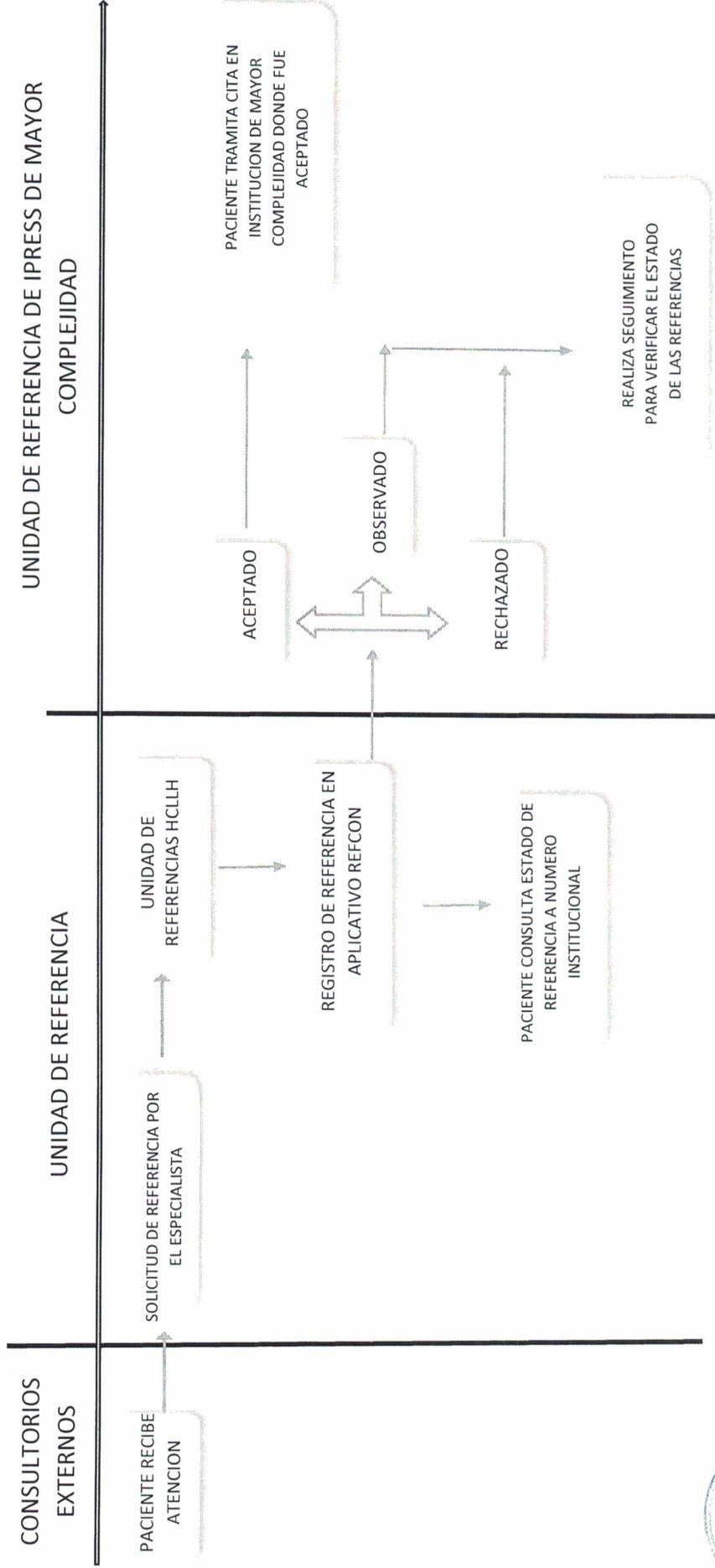
 DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URGR-2024	Código:
DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
	Página 17 de 19

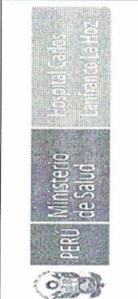
**ANEXO 2**  
**FLUJOGRAMA DE REFERENCIA PARA LA ATENCION DEL PACIENTE EN CONSULTA EXTERNA**



 Ministerio de Salud Hospital Carlos Larrañaga	DIRECTIVA SANITARIA N° 01 - HCLLH/URCR-2024		Código:
	DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACIÓN Y EMERGENCIA EN EL HCLLH		Version: 1.0
			Página 18 de 19

**ANEXO 3**  
**FLUJOGRAMA DE REFERENCIA A IPRESS DE MAYOR COMPLEJIDAD POR CONSULTA EXTERNA**



		DIRECTIVA SANITARIA N° 01 -HCLLH/URCR-2024	Código:
		DIRECTIVA SANITARIA PARA EL FLUJO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PARA LOS PACIENTES EN LAS ATENCIONES DE CONSULTA EXTERNA HOSPITALIZACION Y EMERGENCIA EN EL HCLLH	Versión: 1.0
			Página 19 de 19

**ANEXO 4**  
**FLUJOGRAMA DE CONTRARREFERENCIA**

