

REPUBLICA DEL PERU



GOBIERNO REGIONAL DE SALUD PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0584 -2024-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661

Sullana, veintiocho de junio del dos mil veinticuatro

VISTO:

Nota Informativa N° 106-2024/HAS-430020161-REFCON, de fecha veintisiete de junio del año dos mil veinticuatro, emitido por la Coordinadora de la Oficina Funcional de Admisión, Referencia y Contrarreferencias, por consiguiente, la Dirección Ejecutiva del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, otorga opinión favorable con proveído N° 2888, de fecha veintisiete de junio del año dos mil veinticuatro (27.06.2024) y;

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Nota Informativa N° 106-2024/ HAS-430020161-REFCON, de fecha veintisiete de junio del año dos mil veinticuatro, la Coordinadora de la Oficina Funcional de Admisión, Referencia y Contrarreferencias, remite a la Dirección Ejecutiva, el "Plan de Desembalse del Sistema de Referencias y Contrarreferencias del Hospital de Apoyo II-2 Sullana", y conforme proveído N° 2888, de fecha veintisiete de junio del año dos mil veinticuatro, la Dirección Ejecutiva, autoriza proyectar la Acto Resolutivo de plan;

Que, los numerales I y II de Título Preliminar de la Ley N° 26842, de fecha quince de julio del año mil novecientos noventa y siete, Ley General de salud, dispone que la salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo, y que la protección de la salud es de interés público, Por lo tanto es responsabilidad del Estado regularla vigilarla y promoverla;

Que, mediante la Resolución Ministerial N°155-2001-SA/DM de fecha siete de marzo del 2001, se aprobó el documento "Normas del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud", cuyo objetivo general era regular dicho sistema para garantizar la continuidad de los cuidados de salud en los establecimientos de salud;

Que, con Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA de fecha veintiséis de julio del dos mil cuatro, que resuelve en su artículo primero: Aprobar la N.T. N° 018- MINSA/DGSP-V-01: "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud";

Que, la citada Norma Técnica, regula los procedimientos básicos y los instrumentos necesarios para la implementación, ejecución y control de Sistema de Referencia y Contrarreferencia (SCR) de usuarios en los puestos, Centros, Hospitales e Institutos Especializados (Establecimientos de Salud), Micro redes, Direcciones de Red de Salud y Direcciones Regionales de Salud, cuyo objetivo principal es la de contribuir a garantizar la continuidad de la atención integral de salud y los derechos ciudadanos a la salud;

Que, de acuerdo con el Sub numeral 11.1 del numeral 11, se establece que la supervisión dl Sistema de Referencia y Contrarreferencia - SRC, se articulará dentro del enfoque integral y descentralizado en cada nivel organizacional de supervisión, siendo responsabilidad del equipo de conducción (equipo respectivo) del SCR, incorporar los criterios de supervisión inherentes al Sistema de Referencia y Contrarreferencia SCR dentro de las actividades de supervisión integral, según niveles de organización funcional;



GOBIERNO REGIONAL DE SALUD PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0584 -2024-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661

Sullana, veintiocho de junio del dos mil veinticuatro

Que de conformidad con la norma estipulada en el Sub-numeral 11.2, señala que el Monitoreo del" SRC se incorporara dentro del enfoque integral y descentralizado del monitoreo de la gestión sanitaria en cada nivel organizacional, siendo responsabilidad del equipo de conducción de cada nivel organizacional del SRC establecer los procesos inherentes al SRC que deben incorporarse para ser monitorizados y la utilización de dicha información para el proceso de mejoramiento continuo;

Que, en el Sub numeral 12.2 del Numeral 12 de la citada Norma Técnica, establece que los equipos de gestión de todos los niveles realizaran actividades de apoyo a la gestión como son: Participantes en comités , comisiones, reuniones de evaluación operativa de los servicios de salud y programación de actividades del trabajo de salud , para la operatividad y funcionalidad del SRC, articulando los gobiernos y/o autoridades locales, regionales y nacionales en la optimización de los procesos del SRC dirigido a la mejora sanitaria del ámbito correspondiente;

Que, mediante la Resolución Ministerial N° 519-2018/MINSA, de fecha cuatro de junio del dos mil dieciocho, se crea la "Unidad Funcional de Referencia y Contrareferencia adscrita al Despacho Viceministerial de Prestaciones en Salud" cuya finalidad es garantizar la continuidad de la atención de los usuarios en los servicios de salud a través de un sistema de referencia y contrareferencia efectivo y eficiente implementado en los diferentes establecimiento del sector salud, de ese modo mejorando el estado de salud, mejorando el estado de salud de la población;

Que, asimismo con Resolución Directoral N° 240-2022/-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-DE.OPE.4300201661, de fecha veinticinco de abril del dos mil veintidós (25/04/2022), aprueba la creación de la Unidad Funcional de Referencia y Contrareferencia, adscrita a la Unidad de Seguros del Hospital de Apoyo II-2 Sullana;

Que, mediante la Resolución Directoral N° 153-2023/-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661, de fecha nueve de marzo del dos mil veintitrés, asignan las funciones como encargada de la Unidad Funcional de Referencia y Contrareferencia del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, a la Obst. Blanca Isabel Fassio Saavedra, personal contratado bajo el régimen Decreto Legislativo N° 1057 Contrato Administrativo de Servicios (CAS);

Que, mediante Resolución Directoral N° 479 - 2024/GOB.REG.PIURA.DRSP-4200201661, de fecha veintinueve de mayo del dos mil veinticuatro, se aprueba la creación de la Oficina Funcional de Admisión, Referencias y Contrarreferencias y para un mejor funcionamiento para el logro de los objetivos institucionales;

Que, mediante Resolución Directoral N° 564 - 2024/GOB.REG.PIURA.DRSP-4200201661, de fecha veinticuatro de junio del dos mil veinticuatro, se aprobó la creación de las Áreas Funcionales de la Oficina Funcional de Admisión, Referencias y Contrarreferencias del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, que se conformará de acuerdo a la siguiente estructura funcional:

1. Área de Admisión
2. Área de Estadística
3. Área de Referencia y Contrarreferencias
4. Archivo de Historias Clínicas

REPUBLICA DEL PERU



GOBIERNO REGIONAL DE SALUD PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0584 -2024-GOB.REG.PIURA-DRSP-HAS-4300201661

Sullana, veintiocho de junio del dos mil veinticuatro

Que, asimismo la finalidad del "Plan de Oficina Funcional de Admisión, Referencias y Contrarreferencias, garantiza la continuidad de la atención de los pacientes en los servicios de Salud, a través de un sistema de referencia y contrarreferencia efectivo y eficiente, Coordinar con otros establecimientos de Salud de;

Que, de acuerdo a los considerandos precedentes y a fin de contribuir con el cumplimiento de los objetivos institucionales, resulta pertinente aprobar mediante Acto Resolutivo del Plan de la Oficina Funcional de Admisión, Referencia y Contrarreferencias;

Con las visaciones de Asesoría Legal, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Administración y de la Unidad Ejecutora 402 Hospital de Apoyo II-2 Sullana; y,

En uso de las Atribuciones y Facultades conferidas al Director Ejecutivo del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital de Apoyo II-2 Sullana, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 312-2015/GRP-CR, de fecha 16 de mayo del 2015, y de conformidad con la Resolución Ejecutiva Regional N° 0622-2023/GOBIERNO REGIONAL PIURA.GR, de fecha veinte de julio del dos mil veintitrés, que resuelve designar a la médico **MARÍA EUGENIA GALLOSA PALACIOS**, en el cargo de Directora Ejecutiva del Hospital de Apoyo II-2 Sullana;

SE RESUELVE:

ARTICULO 1°.- APROBAR, el "PLAN DE LA OFICINA FUNCIONAL DE ADMISION, REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS DEL HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA", que en documento adjunto forma parte de la presente Resolución.

ARTICULO 2°.- DISPONER, a la Oficina Funcional de Admisión, Referencia y Contrarreferencias, el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a la normativa vigente.

ARTICULO 3°.- NOTIFICAR, la presente Resolución a la Dirección Ejecutiva, Oficina de Planeamiento Estratégico, Oficina de Control Institucional, Asesoría Legal, Oficina de Administración, Unidad Funcional de Referencias y Contrarreferencias e interesados.

ARTICULO 4.- ENCARGAR, que la Unidad de Estadística e Informática publique la presente Resolución Directoral en el portal Web del Hospital de Apoyo II-2 Sullana.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y PUBLIQUESE.

GOBIERNO REGIONAL PIURA
HOSPITAL DE APOYO II-2 SULLANA
[Firma]
Mg. María Eugenia Gallosa Palacios
DIRECTORA EJECUTIVA
CMP 29749 RNE. 22014

MEGP/JGRC/jacv



GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE PIURA
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES - SULLANA

*"Año del bicentenario, de la consolidación
de nuestra independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas"*

PLAN DE LA OFICINA DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA HOSPITAL DE ESPECIALIDADES-SULLANA



2024

OFICINA DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



I. INTRODUCCIÓN:

El Ministerio de Salud viene impulsando un Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) para la población. Este modelo, que pretende solucionar las necesidades de atención de la salud de la población, se basa en principios de: Integridad, Universalidad en el acceso, equidad, calidad, eficacia, respeto a los derechos de las personas, descentralización, participación y promoción de la ciudadanía.

La Oficina de Admisión Referencia y Contra referencia es definido como un conjunto ordenado de procedimientos administrativos y asistenciales, a través del cual se asegura continuidad de atención de necesidades de salud de pacientes, con oportunidad, eficiencia y eficacia, transfiriéndolo de un establecimiento a otro; en este contexto se busca que el usuario por derecho a la salud reciba una atención continua, en el nivel de complejidad y con la tecnología adecuada, y en función de sus necesidades.

Con la finalidad de mejorar la eficacia y eficiencia de la Oficina de Admisión Referencia y Contrareferencia, se ha visto conveniente realizar un **PLAN DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA HOSPITAL DE ESPECIALIDADES - SULLANA**, basado en el marco normativo establecido en la RM. N° 751-2004/ MINSA del 25 de Julio del 2004, que aprueba la Norma Técnica N° 18- MINSA/DGSP-V.01 *"Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contra referencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud"*





II. FINALIDAD:

Garantizar la continuidad de la atención de los pacientes en los servicios de Salud, a través de un sistema de referencia y contrareferencia efectivo y eficiente, Coordinar con otros Establecimientos de Salud de mayor capacidad resolutive y de menor complejidad para aquellos pacientes que requieran atención médica especializada en nuestro Hospital.

III. JUSTIFICACIÓN:

La Oficina de Admisión referencia y contrareferencia del Hospital de Especialidades- Sullana, es un órgano administrativo asistencial encargado de asegurar la continuidad de la atención de las necesidades de salud de los usuarios, con la debida oportunidad, eficacia y eficiencia para mejorar el estado de salud de la población.

El presente plan de trabajo busca evaluar la eficiencia de la Admisión referencias y contrareferencias en las áreas de consulta externa, hospitalización y emergencia, utilizando las herramientas de gestión de mejora continua elaborando una propuesta de la Creación de la Oficina de Admisión y Referencias y Contrareferencia generando así una buena gestión administrativa.

IV. OBJETIVOS:

4.1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el Sistema de Admisión Referencia y Contrareferencia garantizando la continuidad de la atención de los usuarios y contribuir a solucionar los problemas de la salud de los pacientes atendidos en el Hospital de Especialidades – Sullana, hacia otros Establecimientos de Salud de mayor complejidad.





4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Mejorar la organización, los procesos y procedimientos que regulan el Sistema de Admisión Referencia y Contrareferencia entre los establecimientos de Salud de diferente capacidad resolutive del MINSA.
2. Garantizar la atención oportuna a los usuarios que requieren atención en Admisión, Consulta externa, Emergencia, Hospitalización y de apoyo al diagnóstico.
3. Optimizar los recursos de soporte para la adecuada operatividad del Sistema de Referencia entre los establecimientos de Salud de la jurisdicción de la Sub Región de Salud LCC.
4. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de prestación de los servicios de Salud.

V. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El presente plan de fortalecimiento del Sistema de Referencia y Contrareferencia aplica a todos los servicios de salud del Hospital de Especialidades - Sullana.

VI. BASE LEGAL:

1. Ley N° 26842 "Ley General de Salud" y sus modificatorias
2. Ley N° 27815 "Ley de Código de ética de la Función Pública"
3. Ley N° 27657 "Ley del Ministerio de Salud"
4. Ley N° 278713 "Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud"
5. Ley N° 27783 "Ley de Bases de la Descentralización"
6. Resolución Ministerial N°155-2001-SA/DM que aprueba el documento Normas del Sistema de Referencia y Contra referencias de los Establecimientos del Ministerio de Salud.
7. Ley N°29414, "Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud", aprobado por D.S N°027-2015-SA.



8. Ley N° 29973, "Ley General de la persona con discapacidad y su reglamento", y su modificatoria.
9. Decreto Supremo N°024-2011-SA, que aprueba el reglamento de la Ley del Trabajo Médico.
10. Decreto Supremo 013-2006-SA, que aprueba el "Reglamento de Establecimientos de Salud y Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de apoyo".
11. Decreto Supremo N°007-2008/MIMDES, que aprueba el "Plan de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad 2009-2018".
12. Decreto Supremo N°031-2014-SA, que aprueba el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD.
13. Decreto Supremo N°008-2017-SA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Salud y su modificatoria D.S N°011-2017-SA.
14. Resolución Ministerial N°751-2004/MINSA, que aprueba la NTS N°018-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contra referencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud.
15. Resolución Ministerial N°386-2006-MINSA, que aprueba la NTS N°042-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica de Salud de los Servicios de Emergencias

VII. CONTENIDO:

8.1. Definiciones operativas:

- **Atención de salud:** Es toda actividad desarrollada por el personal de la salud, para la promoción, prevención, recuperación, y rehabilitación que se brinda a la persona, familia y comunidad.
- **Calidad de atención en salud:** Consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos.
- **Emergencia:** Es toda condición repentina o inesperada que requiere atención inmediata al poner en peligro inminente la vida, la salud o que puede dejar secuelas invalidantes en el paciente. Corresponde a pacientes con daños calificados como prioridad I y II.



- **Contrareferencia:** Es un procedimiento administrativo asistencial mediante el cual el establecimiento de salud de destino de la referencia devuelve o envía la responsabilidad del cuidado de la salud del usuario.
- **Cartera de Servicios:** Es el conjunto de diferentes prestaciones que brinda un establecimiento de salud y responde a las necesidades de salud de la población y las prioridades de políticas sanitarias sectoriales.
- **Informe Médico:** Es el documento que bajo responsabilidad emite el médico tratante de la IPRESS, que especifica, de forma clara y concisa, los datos del paciente, la anamnesis, el examen físico, el diagnóstico actual, los procedimientos efectuados, el tratamiento indicado, pronóstico y recomendaciones que se requieran.
- **Hoja de referencia:** Es un formato único que será usado en todos los establecimientos de salud bajo la responsabilidad del profesional de la salud que requiera referir a un usuario (por emergencia o consulta externa) o solicitar exámenes de ayuda diagnóstica a un establecimiento de mayor capacidad resolutive, esté afiliado o no a algún tipo de seguro.
- **Hoja de Interconsulta:** Es el documento que tiene como finalidad dar soporte a toda la solicitud de diagnóstico, estudios, etc., que sobre un paciente determinado se realice a otro servicio o facultativo.
- **Referencia:** Proceso administrativo asistencial mediante el cual el personal de un establecimiento de salud, transfiere la responsabilidad de la atención de las necesidades de salud de un usuario a otro establecimiento de salud de mayor capacidad resolutive.
- **Unidad Prestadora de Servicios de Salud:** Son aquellos servicios de salud que realizan atención de salud con fines de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento y/o rehabilitación.
- **Lista de espera:** Documento que contiene a aquellos pacientes que están pendientes de ser intervenidos quirúrgicamente, y cuya espera es atribuible a la organización y recursos disponibles.
- **Retiro voluntario:** Cuando el usuario decide interrumpir la continuidad de su tratamiento en el establecimiento de destino de la referencia.
- **Deserción:** Cuando el usuario abandona o interrumpe la continuidad de su tratamiento en el establecimiento de destino de la referencia.
- **Paciente citado:** Paciente registrado en el sistema informático con cita otorgada.





- **Tiempo de espera en admisión central:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario saca su ticket para ventanilla en el Toten de atención y el llamado por la admisionista a través de la web cola
- **Tiempo de espera en admisión central:** Comprende el tiempo transcurrido desde que el usuario saca su ticket para ventanilla en el Toten de atención y el llamado por la admisionista a través de la web cola.
- **Telemedicina:** Prestación de atención médica a distancia mediante el empleo de información y tecnologías electrónicas, como computadoras, cámaras, videoconferencias, satélites, comunicaciones inalámbricas e Internet

VIII. NATURALEZA, FINES, VALORES, MISIÓN Y VISIÓN.

a) NATURALEZA:

La Oficina de Admisión, Referencias y Contrareferencias conformada por 4 Unidades orgánicas: Unidad de Estadística, Unidad de Referencias y Contrareferencias, Unidad de Admisión y Unidad de Archivo de Historias Clínicas. La oficina dependiente de la Dirección Ejecutiva.

b) FINES:

- Estimar la capacidad resolutoria del Hospital de Especialidades-Sullana de las referencias enviadas a otro establecimiento de salud de mayor nivel de complejidad.
- Garantizar el cumplimiento de las referencias efectivas en el Hospital de Especialidades Sullana.
- Garantizar la cobertura total de las contrareferencias en el hospital de Especialidades Sullana.

c) VALORES:

- Innovación y creatividad: Trabajar de forma proactiva para el desarrollo personal e institucional, creando nuevas y mejores formas de cumplir labores, manteniendo siempre una actitud de flexibilidad hacia el cambio, permitiendo la búsqueda de soluciones frente a contratiempos.
- Trato humanizado: generar confianza, emociones agradables y sentimientos humanos de buen trato de nuestros clientes y proveedores, para así permitir momentos de verdad y otorgar valor agregado en el servicio que les ofrecemos.





- Lealtad: Trabajar día a día demostrando un alto sentido de pertenencia y compromiso institucional hacia la Dirección Regional de salud, uniendo esfuerzos para el cumplimiento de metas y objetivos.
- Respeto: Contribuir al mantenimiento de un ambiente de trabajo cordial y amable reconociendo y aceptando los derechos y las diferencias de las demás personas, cumpliendo de manera oportuna con las responsabilidades establecidas y brindando un trato considerado y cortes a las personas con las que día a día nos relacionamos, principalmente nuestros clientes.
- Solidaridad: actuar con equidad orientando la labor hacia la comunidad ofreciendo apoyo y colaboración a las demás personas, trabajando con sentido de fraternidad y unión que no solo conlleve a obtención de logros y metas personales, sino proponiendo además al cumplimiento de objetivos que promuevan el desarrollo y progreso institucional.
- Honestidad: Actuar con la verdad en todos y cada uno de los actos hacia nuestros clientes, proveedores y comunidad en general, imprimiendo un sentido de confianza, fiabilidad y transparencia en nuestro trabajo.

d) MISION

La Oficina de Admisión Referencias y Contrareferencias es una Oficina del Hospital de Especialidades- Sullana tiene como misión Garantizar la atención integral oportuna a los usuarios que requieren atención en Admisión, consulta externa, emergencia, hospitalización y apoyo al diagnóstico en los servicios del hospital.

e) VISION

Ser un hospital de mayor nivel de complejidad y referencial que brinda servicios de salud integral de calidad con profesionales altamente especializados y comprometidos, en una infraestructura moderna y con equipos de última generación debidamente acreditado, para la atención en el traslado integral a los pacientes, reconocidos por la población como hospital modelo en la región Piura.





IX. DIAGNOSTICO INTERNO Y EXTERNO

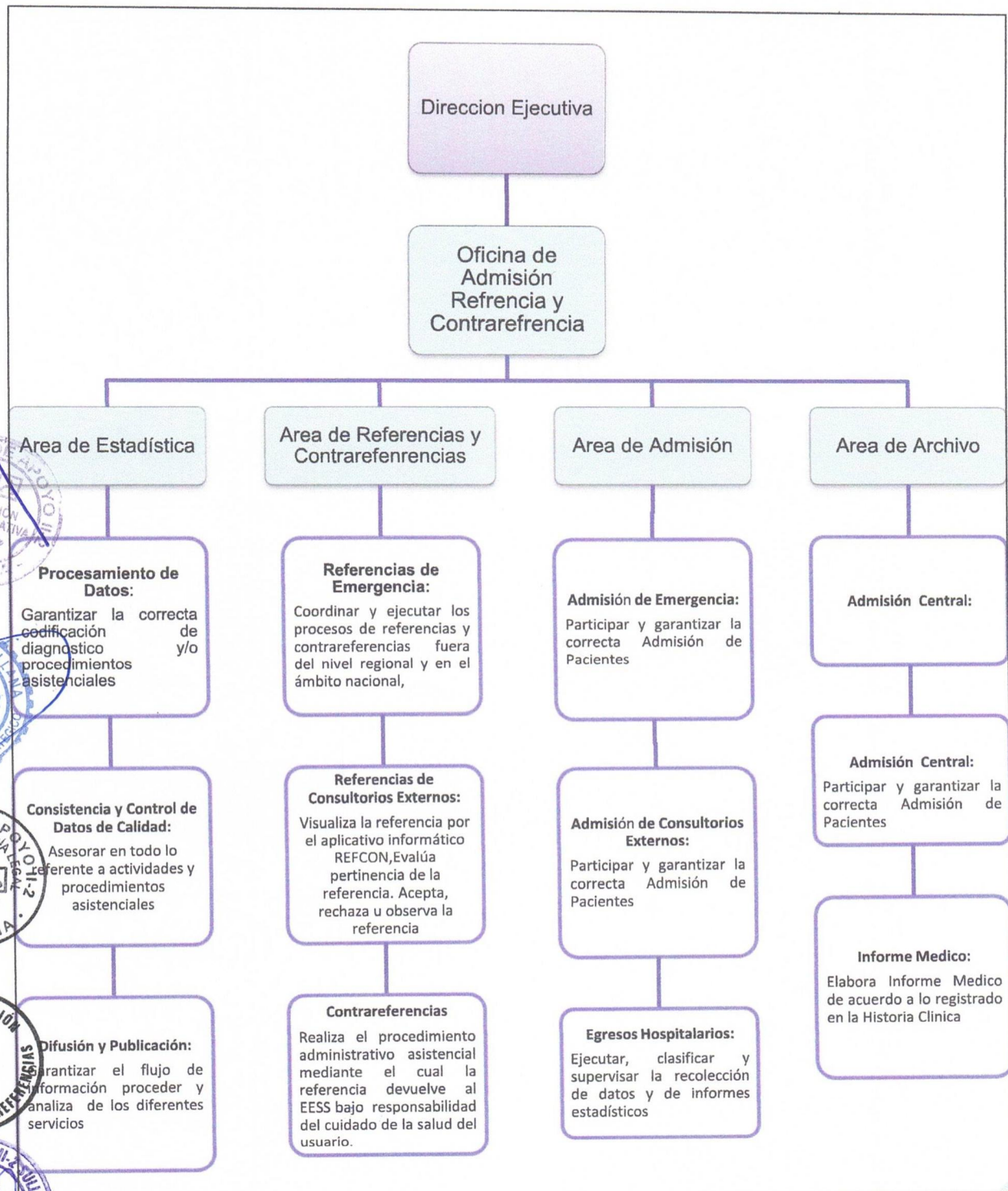
9.1. MATRIZ FODA

ANÁLISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	- Compromiso de la Dirección y del equipo de trabajo. - Infraestructura y equipos adecuados en la Oficina de Admisión referencias y contrareferencia. - Equipos de informática de última generación con acceso de internet. - Líneas de comunicación telefónica en la Oficina de Admisión Referencias. y contrareferencias. - Ampliación de la cartera de servicios para satisfacer las necesidades de los pacientes	- Brecha de profesionales médicos para operativizar el SRCR. - Espacios designado no acorde a la capacidad operativa de la unidad, viéndose reflejado en falta de escritorios y equipos computacionales. - Reprogramación de las consultas médicas. - Alta lista de espera para citas de consulta externa. - Distribución de citas para pacientes nuevos o Referidos (6 cupos) son muy reducidos para las referencias recibidas (demanda).
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	- Sistema de REFCON. - La digitalización de todo el soporte informático (historia clínica digital). - Buena relación con el personal de REFCON de otros establecimientos de salud.	- Profesionales de la salud del I nivel de atención que no realizan el adecuado registro de la referencia en el sistema de REFCON. - Desinformación de los centros de salud a los pacientes. - Inadecuada oferta de servicios en el I nivel de atención. - Problemas de aceptación de referencias de otros hospitales de mayor complejidad.





9.2 ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA:





ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

10.1 CAPACIDAD OPERATIVA.

10.1.1. Disponibilidad De Recursos Humanos:

La Oficina de Admisión Referencias y Contrareferencias del Hospital de Apoyo II-2 Sullana cuenta con:

Oficina de Admisión Referencia y Contrareferencia	Profesional	Total
Área de Estadística	Licenciado en Estadística	1
	Licenciado en Administración	1
	Técnicos Administrativo	6
	Técnico Informática	1
Área de Referencia y Contrareferencia	Obstetra	10
	Técnico Enfermería	1
	Técnicas en Administración	3
	Ingeniero en Sistemas.	1
Área de Admisión	Técnicos en Computación en-Consulta Externa	3
	Técnicos en Computación en-Emergencia	6
	Técnico en Administración	1
Área de Archivo	Técnico Administrativo	17





10.1.2. RECURSOS NECESARIOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL HOSPITAL DE ESPECIALIDADES – SULLANA.

La Oficina de Admisión Referencias y Contrareferencias del Hospital de Apoyo II-2 Sullana tiene la necesidad de personal para el buen funcionamiento requiriendo lo siguiente:

Oficina de Admisión Referencia y Contrareferencia	Profesional	Total
Jefe de las Área de la Oficina de Admisión referencia y Contrareferencia	Profesionales con título Universitario	4
Área de Estadística	Jefe de Área	1
	Licenciado en Estadística	1
	Ingeniero Informático	1
Área de Referencia y Contrareferencia	Jefe de Área	1
	Médico general o medico auditor	08
	Obstetras	1
Área de Admisión	Técnicos en Computación en-Consulta Externa	5
	Técnicos en Computación en- Emergencia	5
	Técnico en Administración	1

10.2.5. Análisis del Proceso:

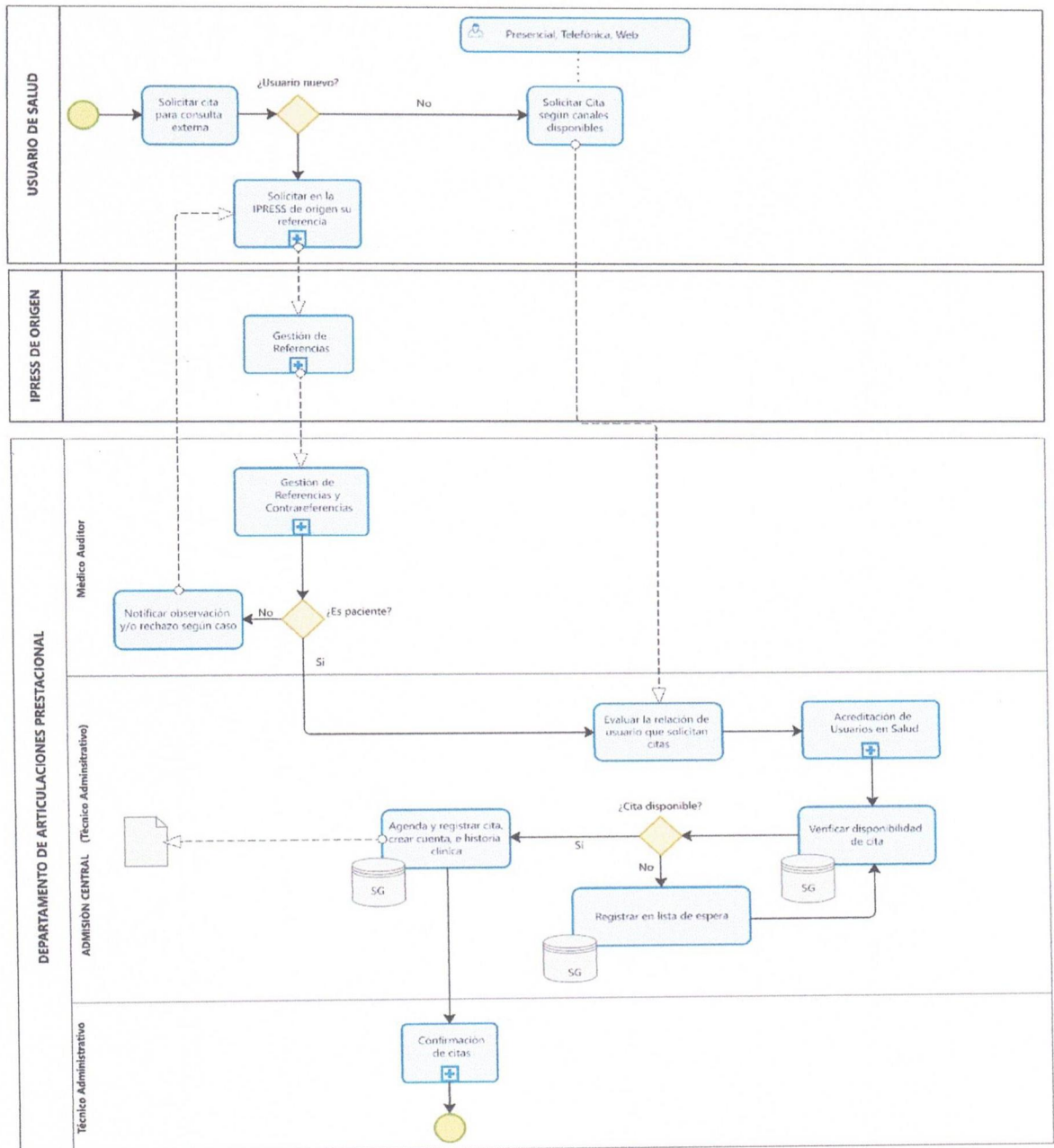
Se visualiza la interacción que tiene la Oficina de Admisión Referencia y Contrareferencia con la IPRESS de origen para la atención de la solicitud de la referencia, tal como se muestra en el siguiente flujograma:



OFICINA DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

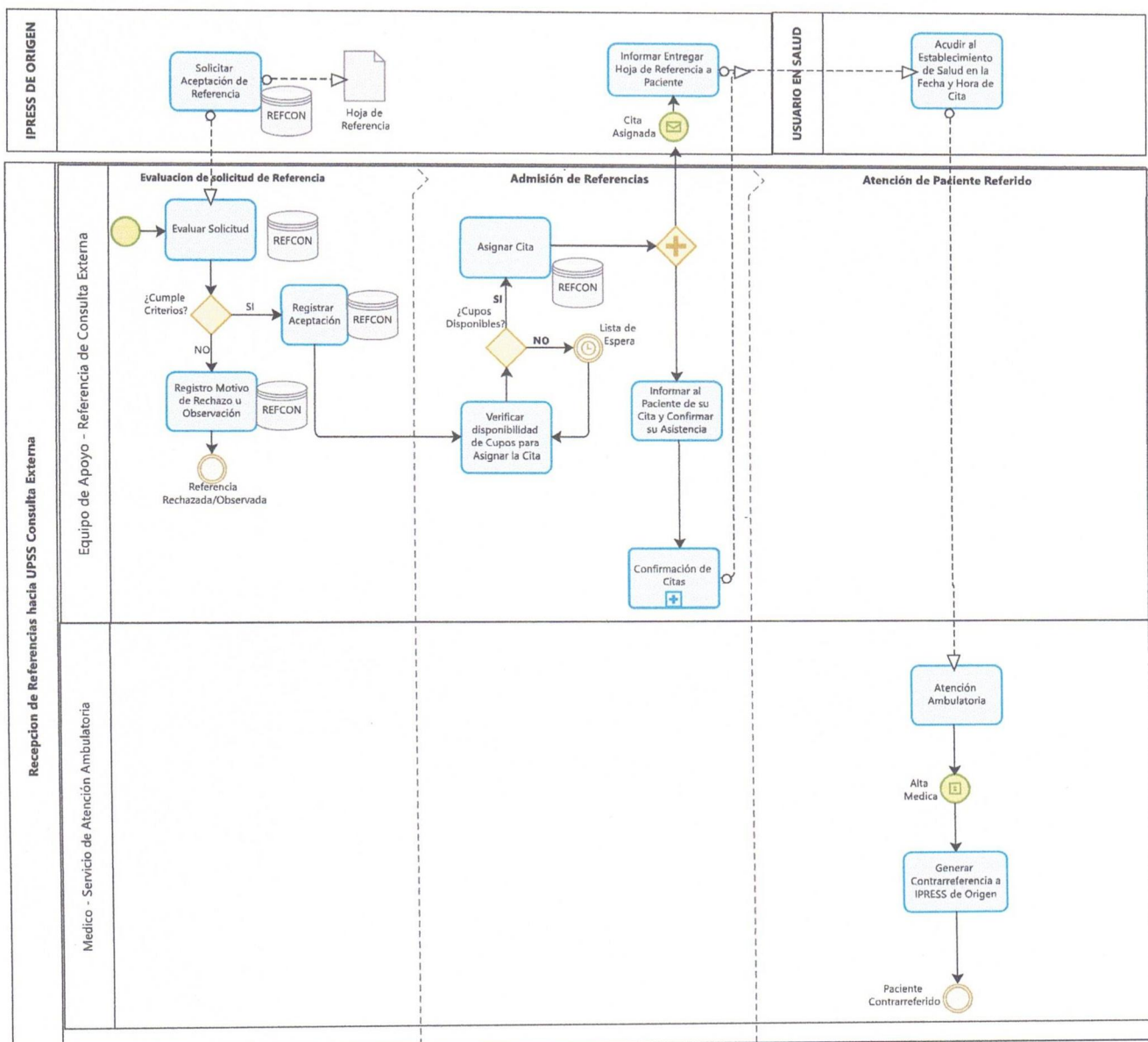


Flujograma: Atención de Admisión de Pacientes en Consulta Externa





Flujograma: Recepción de Referencia hacia UPSS Consulta Externa

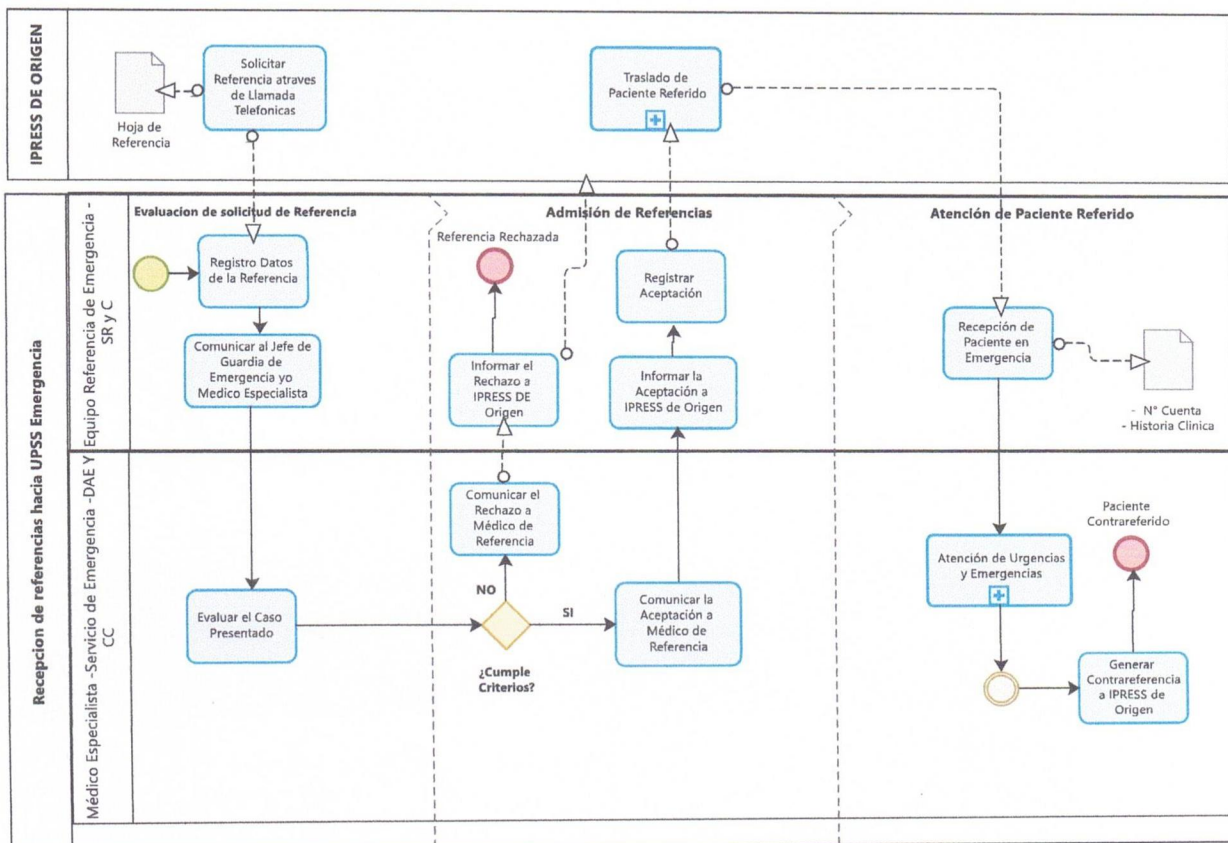


Fuente: Oficina de Admisión Referencias Y Contrareferencias.



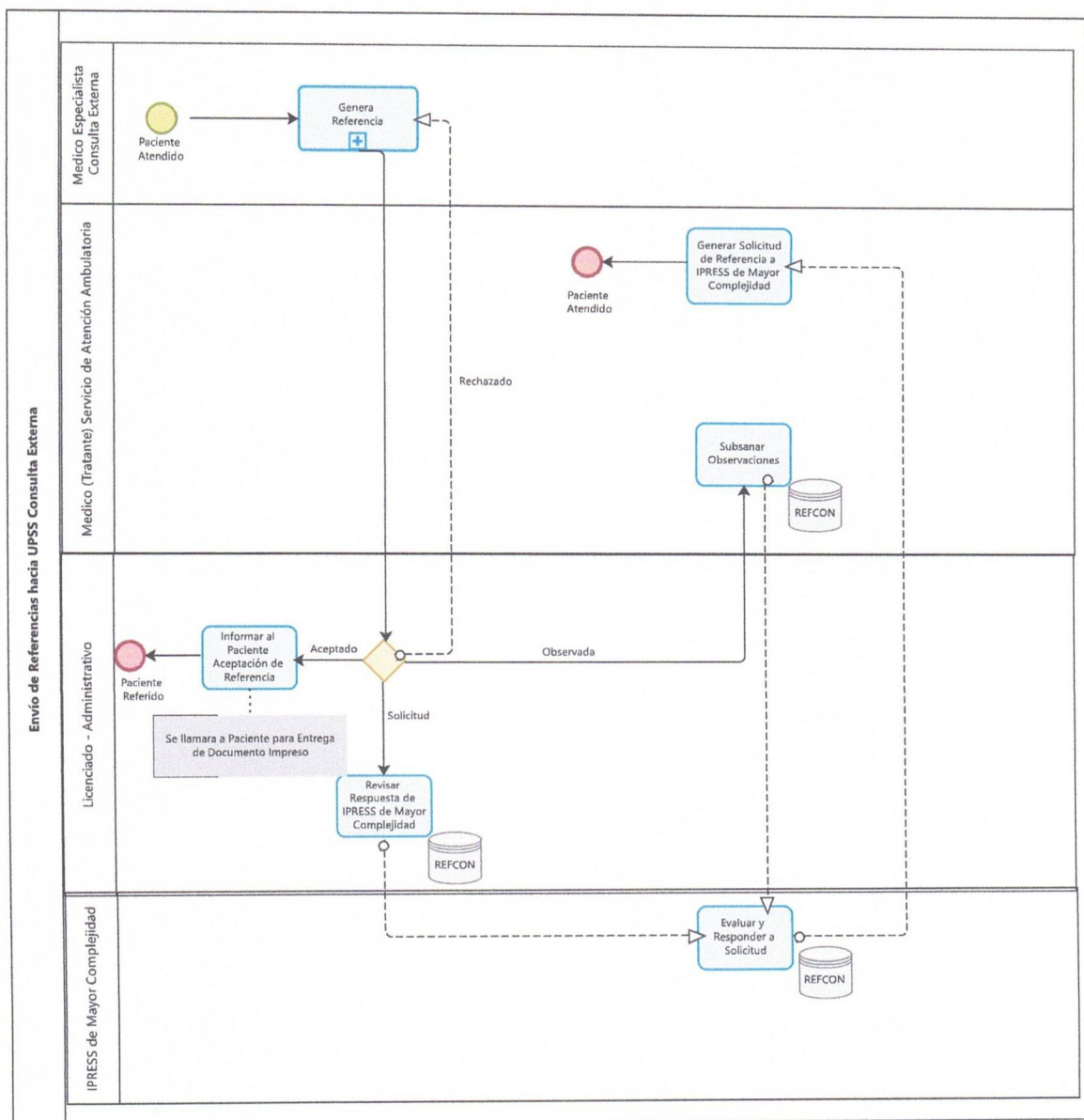


FLUJOGRAMA: RECEPCIÓN DE REFERENCIA HACIA UPSS EMERGENCIA.



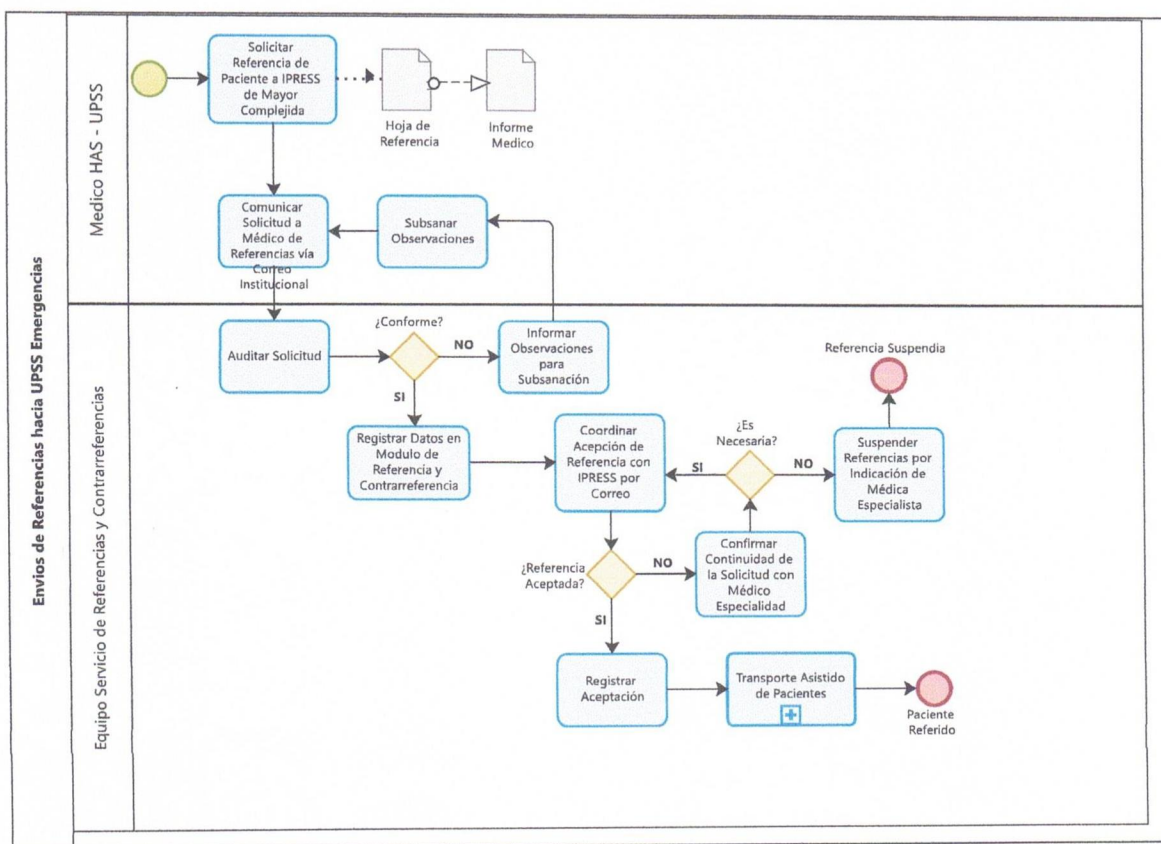


FLUJOGRAMA: ENVÍO DE REFERENCIA HACIA UPSS CONSULTA EXTERNA



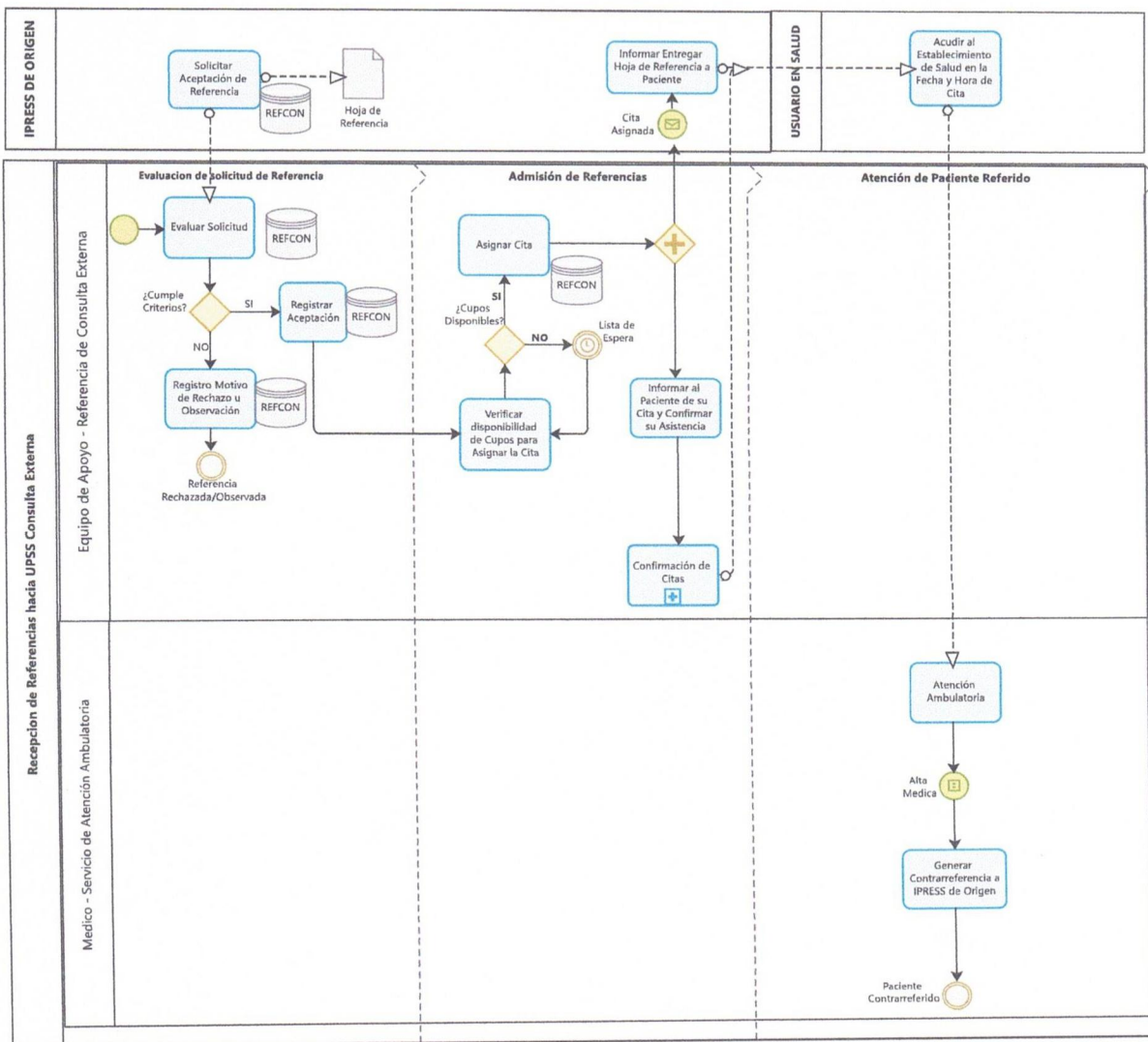


FLUJOGRAMA: ENVÍO DE REFERENCIA HACIA UPSS EMERGENCIA





FLUJOGRAMA: RECIBIDOS DE REFERENCIA HACIA UPSS CONSULTA EXTERNA





X. LINEAS O EJES DE ACCION:

11.1. DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

11.1.1 Referencias Y Contrareferencias de Emergencia:

En el área de referencias y contrareferencias de emergencia se encarga de coordinar y ejecutar en lo que corresponde a los procesos de referencias y contrareferencias (condiciones de traslado del paciente), fuera del nivel regional y en el ámbito nacional, resolver los casos de referencias especiales y de emergencia que requieran una atención urgente y oportuna.

Funciones:

- Coordinar con la Unidad de Referencias y Contrareferencias, para conocer el manejo y funcionamiento sobre el desarrollo del trabajo, realizando la recepción, digitación oportuna, coordinación adecuada de las referencias y contrareferencias.
- Coordinación y monitoreo de las referencias emitidas a hospitales del Nivel II y III, así como las referencias recibidas de Establecimientos del Nivel I y II.
- Brindar orientación en las referencias y contrareferencias a los pacientes con diagnóstico.
- Atender las urgencias o emergencias médicas de referencias y contraeferencias con los hospitales del MINSA para el traslado inmediato del paciente al centro especializado, de acuerdo a la prioridad de atención con la finalidad de disminuir la mortalidad.
- Verificar el correcto llenado de la hoja de referencia y contrareferencia y realizar las observaciones correspondientes.
- Coordinar con otros establecimientos de salud la referencia y contrareferencias de usuarios y la atención oportuna y eficaz de los mismos.
- Aceptar, observar o rechazar las referencias de emergencia o por apoyo al diagnóstico de acuerdo a la capacidad resolutive, cartera de servicios y disponibilidad de camas en el momento de la coordinación.
- Atender al usuario e identificar la necesidad y los motivos de la referencia.



OFICINA DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



- Analizar la correlación entre signos y síntomas de una patología para la presentación del caso al jefe de guardia y al médico de la especialidad de destino de la referencia.
- Se encarga de que la referencia de usuarios de emergencia se determine e inicie dentro de las primeras 06 horas, para evitar la responsabilidad legal y administrativa del hospital.
- Aceptada la referencia deberá coordinar los detalles del cuidado del paciente.
- Traslado de pacientes referidos y contrareferidos al nosocomio de aceptación del paciente a nivel nacional y regional.
- Ejecutar otras funciones que le sean asignadas por su superior inmediato con el fin de cumplir con los objetivos de la institución.
- Enviar reporte diario de las respuestas de los hospitales a los correos de la Unidad de REFCON, Unidad de Seguros, Auditoria Medica y estadística.
- Enviar el reporte diario de altas de gestantes a los diferentes grupos de WhatsApp de los centros de Salud para su seguimiento post alta.

11.1.2. Referencias Y Contrareferencias de Consulta Externa.

11.1.2.1 Referencias Recibidas a través del Aplicativo REFCON – MINSA.

Medico evaluador de la Unidad de referencias y contrareferencias:

- a) Visualiza la referencia por el aplicativo informático REFCON
- b) Realiza la verificación de afiliación SIS.
- c) Supervisar, evalúa pertinencia de la referencia.
- d) Acepta, rechaza u observa la referencia.
- e) Brinda información al usuario cuando la referencia es aceptada y/o tiene cita programada, imprime la referencia y se entrega al área de admisión.

11.1.2.2. Referencias Enviadas a Través del Aplicativo Refcon- Minsa.

Profesionales en Administración que cumplen con las siguientes funciones:

- a) Coordinar y ejecutar las referencias a otros hospitales de mayor complejidad por consulta externa.
- b) Digitar la hoja de Referencia en el sistema de REFCON de los pacientes referidos a otro hospital de mayor complejidad.
- c) Brinda información al usuario que cuentan con cita para su posterior entrega de referencia para su atención en otros hospitales.



OFICINA DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



- d) Realiza los expedientes para la compra de pasajes y enviar al correo FISSAL solicitando la autorización, así como también realizar el proceso de levantamiento de las observaciones.

11.1.2.3 Del Proceso De Contrareferencias A Través Del Aplicativo Refcon – Minsa.

- a) Verificar la contrareferencias emitida al aplicativo REFCON y da la aceptación
- b) Digitar los formatos de Referencia y contrareferencia de pacientes asegurados en el sistema REFCON del Hospital
- c) Brindar información al usuario que cuentas con cita para su posterior entrega de referencia para su atención a otros hospitales.
- d) Digitar los formatos de Referencia y contrareferencia de pacientes asegurados en el sistema REFCON del Hospital.

XI. Actividades Para Realizar:

La Oficina de Admisión Referencia y Contrareferencia propone las siguientes Actividades de acuerdo a los objetivos

OE1.- Mejorar la organización, los procesos y procedimientos que regulan el Sistema de Admisión Referencia y Contrareferencia entre los establecimientos de Salud de diferente capacidad resolutoria del MINSA.

- Actualizar el sistema de gestión de citas en base a la lista de espera de cita control para atención en consulta externa.
- Desarrollar sistema de gestión de citas en base a una lista de espera para atención en Imágenes.
- Desarrollar sistema de gestión de citas en base a una lista de espera para atención en laboratorio clínico.
- Incluir la mensajería de texto automáticamente y en simultaneo a la asignación de citas de los usuarios para reducir el ausentismo en los servicios ambulatorios.
- Implementar la central telefónica para el otorgamiento de Citas a pacientes Continuos y particulares que requieren ser atendidos forma



OFICINA DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



OE2.- Garantizar la atención oportuna a los usuarios que requieren atención en Admisión, Consulta externa, Emergencia, Hospitalización y de apoyo al diagnóstico.

- Establecer la oferta fija para consulta externa y apoyo al diagnóstico con programación 2 meses enlazadas al sistema de atención de Citas Sisgalen Plus y Otro Sistema.
- Implementar el sistema Web colas para la atención de los usuarios que acuden a consultorios externos y servicios de apoyo al diagnóstico.
- Permanencia del médico Tratante según la especialidad durante las horas programadas

OE3.- Optimizar los recursos de soporte para la adecuada operatividad del Sistema de Referencia entre los establecimientos de Salud de la jurisdicción de la Sub Región de Salud LCC.

- Analizar los datos para la toma de decisiones en mejoras de la atención al paciente.
- Realizar el seguimiento Continuo de la operatividad del sistema de referencia y Contrareferencia de la jurisdicción.

OE3.- Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de prestación de los servicios de Salud.

- Implementar el registro de los indicadores de tiempo de espera de los servicios de atención ambulatoria en el reporte estadístico institucional.
- Implementar en el Reporteador estadístico institucional el reporte.
- Otorgar el 100% de Citas a pacientes referidos al hospital de Especialidades mediante el sistema de Referencias y Contrareferencias.
- Ofrece a los pacientes la opción de programar en línea su consulta presencial.
- Tener acceso a la telemedicina a pacientes de los diferentes establecimientos donde el paciente no tiene acceso a la Consulta externa.





XII.- Indicadores :

Tipo	Indicadores	Fuente
Proceso	% de Referencias Aceptadas en el Hospital de especialidades	Sistema Informáticos de REFCON, SISGALEN PLUS y HOSIX - Reporte Estadístico
	% de Referencias Observadas en el Hospital de Especialidades	
	% de Contra referencias del Hospital de Especialidades	
	% de pacientes en lista de espera con cita para consulta externa	
	% de Referencias emitidas a hospitales del Nivel II y III	
	% de pacientes en lista de espera con cita para consulta Imágenes y Rayos X	
	% de pacientes en lista de espera con cita para laboratorio clínico	
	% de deserción de citas en consulta externa	
	% de deserción de citas en consulta Imágenes y Rayos X	
	% de deserción de citas en Laboratorio Clínico	
Resultados	% de especialidades medicas con oferta fija de consulta externa	
	% de Citas otorgadas vía Central telefónica	
	Tiempo de espera en Admisión de Consulta externa	
	Tiempo de espera en Consulta externa	
	Tiempo de espera en Imágenes	
	Tiempo de espera en laboratorio clínico	
	Tiempo de espera en Farmacia	

XIII.- Organización para la Ejecución del Plan de la Oficina de Admisión Referencia y Contrareferencia:

La Dirección Ejecutiva mediante Resolución Directora Nº 0564-2024-HAS ha Creado la Oficina Funcional de Admisión referencias y Contrareferencias , constituido por cuatro áreas: Admisión, Estadística, Referencia y Contrareferencia y Archivo de Historias Clínicas para Fortalecer el Sistema de Admisión Referencia y Contrareferencia garantizando la continuidad de la atención de los usuarios y contribuir a solucionar los problemas de la salud de los pacientes atendidos en el Hospital de Especialidades – Sullana, hacia otros Establecimientos de Salud de mayor complejidad, teniendo que realizar las siguientes actividades:

- La Oficina Funcional de Admisión Referencias y Contrareferencias, y la Oficina Funcional de Tecnologías de la Información Y Telecomunicaciones realizarán las gestiones para mejorar interconectividad del Sistema REFCON - MINSA con el sistema de programación de citas del SisGalen Plus y HOSIX para optimizar la entrega de las citas a pacientes referidos de los establecimientos de salud de la jurisdicción.
- El departamento de Consulta Externa registrarán la programación médica enlazada al SisGalen Plus y HOSIX con la finalidad de contar en forma oportuna con la oferta indicada para la consulta externa, y apoyo al diagnóstico.
- La área de Admisión dentro del reporteador Estadístico de los sistemas realizara el conteo que se realiza en atención al usuario el cual contará con el monitoreo en línea de la gestión de citas y el rol de atención de consulta externa.
- La Unidad de tecnología de la Información y telecomunicaciones desarrollará el módulo de lista de espera de Citas y en el apoyo al diagnóstico, en el cual se registrarán todas las ordenes médicas solicitadas en la consulta externa.

El servicio de Atención y orientación al usuario realizara las gestiones para la implementación del acompañamiento por el personal PAUS.



OFICINA DE ADMISION REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



GOBIERNO REGIONAL DE PIURA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE PIURA
HOSPITAL DE ESPECIALIDADES - SULLANA

*"Año del bicentenario, de la consolidación
de nuestra independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas*

- La área de Estadística conjuntamente con los profesionales estadísticos realizarán de los indicadores de gestión, hospitalarios y de Consulta externa incluyendo el tiempo de espera de los servicios de atención ambulatoria
- La área de Referencias y Contrarreferencias realizará reuniones de coordinación con los establecimientos de salud de la jurisdicción para el correcto uso del Sistema REFCON.
- La Unidad de Comunicaciones e imagen Institucional programará y realizará reuniones con promotores de salud de la comunidad para informar sobre los flujos y procesos de atención ambulatoria. Asimismo, realizará un video promocional con el recorrido del usuario durante la atención ambulatoria.



OFICINA DE ADMISIÓN REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA