

Hospital Nacional Cayetano Heredia



Boletín mensual de Referencia y Contrarreferencia

Noviembre 2024

Documento elaborado por:

Unidad de Referencia y Contrarreferencia

Revisado y aprobado por:

Dr. Javier Renato Puma Medina

Jefe de la Unidad de Referencia y Contrarreferencia



| Elaborado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|-------------------------------|-------------------------------|
| Unidad Funcional de Referencia y Contrarreferencia | Dr. Javier Renato Puma Medina | Dr. Javier Renato Puma Medina |

| PERSONAL DE LA UNIDAD FUNCIONAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA | |
|--|-------------------------|
| NOMBRES Y APELLIDOS | FUNCIÓN |
| JAVIER RENATO PUMA MEDINA | JEFE DE LA UNIDAD |
| TERESA BERNABE CCOLLANQUE | SECRETARIA DE LA UNIDAD |
| HEIDY GUTIERREZ ACOSTA | MÉDICO EVALUADOR |
| JACKELINE VILLA ESPINOZA | MÉDICO EVALUADOR |
| ISABELLA MOROCHO CHIEPACK DE ACOSTA | MÉDICO EVALUADOR |
| EVELYN PAOLA CASA POLO | MÉDICO EVALUADOR |
| NICOLE VEGA BURGA | SOPORTE ADMINISTRATIVO |
| SHEYLA BRAVO FERREYRA | SOPORTE ADMINISTRATIVO |
| ROSA ESCOBEDO OCAMPO | SOPORTE ADMINISTRATIVO |
| JOSSIE RUBIANES SOLANO | SOPORTE ADMINISTRATIVO |
| FRANK RAMIREZ RODAS | SOPORTE ADMINISTRATIVO |
| MAYDEN PORTELLA ROMAN | SOPORTE ADMINISTRATIVO |
| MARYAN SUAREZ MEJIA | AUXILIAR ADMINISTRATIVO |
| MILCA MENDOZA TALAVERANO | AUXILIAR ADMINISTRATIVO |
| CARMEN CALDERON SARMIENTO | AUXILIAR ADMINISTRATIVO |
| YESSENIA LAUREANO DE LA CRUZ | SOPORTE ADMINISTRATIVO |
| YAMILE NAVARRO ESCOBEDO | AUXILIAR ADMINISTRATIVO |
| KEVIN AYALA CONDOR | SOPORTE ADMINISTRATIVO |
| RUSBEL ALBORNOZ CORDOVA | AUXILIAR ADMINISTRATIVO |



ÍNDICE

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. BASE LEGAL | 4 |
| 3. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS, DEL MES DE NOVIEMBRE DEL 2024 | 5 |
| 3.1. REFERENCIAS RECIBIDAS | 5 |
| 3.1.1. Referencias Recibidas y Evaluadas en el mes de Noviembre | 5 |
| 3.1.2. Análisis de referencias según nuestra jurisdicción | 5 |
| 3.1.2.1. Referencias Recibidas del mes de Noviembre de los EE.SS que pertenecen al ámbito territorial sanitario del Hospital Nacional Cayetano Heredia | 6 |
| 3.1.2.2. Referencias Recibidas del mes de Noviembre de los EE.SS que no pertenecen al ámbito territorial sanitario del Hospital Nacional Cayetano Heredia | 10 |
| 3.2. REFERENCIAS ENVIADAS | 12 |
| 3.2.1. Total de Referencias Enviadas a Otros EE.SS en el mes de Noviembre | 12 |
| 3.2.2. Demanda de referencias enviadas para Consulta Externa según establecimiento de Destino | 13 |
| 3.2.3. Demanda de referencias enviadas para Apoyo al Diagnóstico según establecimiento de Destino | 13 |
| 3.2.4. Análisis de referencias enviadas a nivel de especialidad de destino | 14 |
| 3.2.5. Análisis de referencias enviadas según UPS de Origen | 14 |
| 3.2.6. Análisis de Referencias Observadas | 14 |
| 3.2.7. Análisis de referencias Rechazadas | 14 |
| 3.3. CONTRARREFERENCIAS RECIBIDAS | 14 |
| 3.4. PACIENTES CONTRARREFERIDOS A SU ESTABLECIMIENTO DE SALUD ORIGEN (Enviadas) | 15 |
| 4. CONCLUSIONES | 16 |
| 5. RECOMENDACIONES | 17 |

I. INTRODUCCIÓN

La Unidad Funcional de Referencia y Contrarreferencia del Hospital Nacional Cayetano Heredia en el marco de sus funciones ha procedido a formular el **Análisis Situacional de las Referencias y Contrarreferencias del mes de Noviembre del 2024**, lo que nos permitirá identificar y analizar aspectos críticos del proceso de referencia y contrarreferencia, y poder proponer y ejecutar acciones de mejora para el beneficio de los asegurados del Sistema Integral de Salud (SIS) que solicitan atención especializada en Consulta Externa y Apoyo al Diagnóstico al Hospital Nacional Cayetano Heredia.

El tiempo de espera de un paciente para que su referencia enviada desde su establecimiento de origen sea evaluada en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, ha disminuido significativamente en los últimos meses, teniendo como resultado para el mes de noviembre un tiempo promedio de días de espera de 2 días calendario, mejorando la percepción del paciente hacia este Hospital.

II. BASE LEGAL

La base legal que sustenta el presente **Análisis Situacional de las Referencias y Contrarreferencias del mes de Noviembre del 2024**, son las siguientes normas:

1. Ley N° 26842, “Ley General de la Salud”.
2. Ley N° 27806, “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública” y sus Modificatorias.
3. Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, aprueba la Norma Técnica N° 018 – MINSA /DGSP 2005- V.01. Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud.
4. Resolución Directoral N° 166-2008-SA-HCH/DG, que constituye la Unidad Funcional de Referencia y Contrarreferencia del Hospital Cayetano Heredia.
5. Resolución Directoral N°019-2017-HNCH/DG, que aprueba el manual de procedimientos de referencias y contrarreferencias del Hospital Nacional Cayetano Heredia.
6. Resolución Directoral N°451-2021-HNCH/DG, que aprueba la Directiva Administrativa N° 001-HCH/2021/V.01” Disposiciones que regulan el Proceso de la Referencia y Contrarreferencia para la atención en la UPSS de consulta externa del Hospital Cayetano Heredia”.
7. Resolución Directoral N°122-2024-HNCH/DG, que aprueba la Transferencia con el íntegro de sus funciones, de la Unidad Funcional de Referencia y Contrarreferencia, dependiente del Departamento de Consulta Externa, a la Oficina de Seguros del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

III. ANÁLISIS SITUACIONAL DE LAS REFERENCIAS Y CONTRAREFERENCIAS DEL MES DE NOVIEMBRE DEL 2024.

3.1 REFERENCIAS RECIBIDAS

3.1.1 Referencias recibidas en el mes de Noviembre.

El total de referencias recibidas de otros EE.SS desde el 01 de noviembre de 2024 al 30 de noviembre de 2024 es de un total de 8,816 referencias.

CUADRO N°01

| DETALLE POR ESTADO DE REFERENCIA: | JURISDICCION | | NO JURISDICCION | TOTAL |
|-----------------------------------|--------------|---------------|-----------------|--------------|
| | 1° NIVEL | 2° Y 3° NIVEL | TODOS NIVELES | GENERAL |
| ESTADO ACEPTADO (1) | 6,157 | 582 | 395 | 7,134 |
| ESTADO OBSERVADO (2) | 316 | 25 | 51 | 392 |
| ESTADO RECHAZADO (3) | 592 | 113 | 207 | 912 |
| ESTADO CITADO (4) | 112 | 22 | 12 | 146 |
| ESTADO RECIBIDO (5) | 1 | 0 | 0 | 1 |
| ESTADO CONTRAREFERIDO (6) | 86 | 63 | 82 | 231 |
| TOTAL REF. RECIBIDAS | 7,264 | 805 | 747 | 8,816 |
| % REFERENCIAS RECIBIDAS | 82% | 9% | 8% | 100% |

(1) Aceptado: Referencia que cumple con un llenado correcto del formato, con un diagnóstico justificado para el tercer nivel y/o pertenezcan a la jurisdicción sanitaria del HNCH.

(2) Observado: Referencia que contiene indicación de parte del médico evaluador del HNCH al encontrar la hoja de referencia con datos incompletos, diagnósticos no corresponde a la especialidad, etc.

(3) Rechazado: Por no contar con la capacidad resolutoria.

(4) Citado: Referencia que ha sido aceptado y el paciente cuenta con fecha para su atención médica.

(5) Recibido: Referencia que ha sido aceptado y el paciente ha recibido su atención médica.

(6) Contrareferido: Referencia que es devuelta a Establecimiento de Salud origen para ser manejada, controlada o monitoreada.

3.1.2 Análisis de referencias según nuestra jurisdicción

A continuación, realizaremos el análisis de las referencias recibidas y evaluadas del mes de noviembre según nuestra jurisdicción:

- 1) EE.SS que pertenecen al ámbito territorial sanitario del Hospital Nacional Cayetano Heredia
- 2) EE.SS que no pertenecen al ámbito territorial sanitario del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

3.1.2.1 Referencias recibidas del mes de Noviembre de los EE.SS que pertenecen al ámbito territorial sanitario del Hospital Nacional Cayetano Heredia

A) PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN:

a.1) Demanda de referencias por establecimiento de salud

Las referencias recibidas del primer nivel de atención, son principalmente de los establecimientos de salud: Centro de Salud Ex Fundo Naranjal, Centro Materno Infantil Tahuantinsuyo Bajo, Centro Materno Infantil Rímac, Centro Materno Infantil México y el Centro de Salud San Martín de Porres, siendo en su gran mayoría, referencias para atención en consulta externa.

CUADRO N°02

| ESTABLECIMIENTO DE SALUD ORIGEN | TOTAL CONSULTA EXTERNA | TOTAL APOYO AL DX | TOTAL GENERAL |
|--|------------------------|-------------------|---------------|
| EX FUNDO NARANJAL | 333 | 32 | 365 |
| CENTRO MATERNO INFANTIL TAHUANTINSUYO BAJO | 344 | 16 | 360 |
| CENTRO MATERNO INFANTIL RÍMAC | 321 | 36 | 357 |
| MEXICO | 353 | 2 | 355 |
| SAN MARTIN DE PORRES | 342 | 3 | 345 |
| OTROS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD | 5,443 | 39 | 5,482 |
| TOTAL DE REFERENCIAS RECIBIDAS | 7,136 | 128 | 7,264 |
| PORCENTAJE DE REFERENCIAS RECIBIDAS | 98% | 2% | 100% |

a.2) Referencias recibidas a nivel de especialidad

La mayor cantidad de referencias recibidas son hacia las especialidades de **Ginecología y Obstetricia** (Gestante con factor de riesgo control 2° y 3° trimestre, Atención materna por cicatriz uterina debida a cirugía previa y Supervisión de embarazo de alto riesgo); **Ortopedia y Traumatología** (Gonartrosis, Lumbago no especificado, Escoliosis, Esguinces y torceduras del tobillo); **Cirugía General** (Cálculo de la vesícula biliar con y sin colecistitis, Hernia umbilical, Hernia inguinal y Otras colelitiasis).

CUADRO N°03

| ESPECIALIDADES | CONSULTA EXTERNA | APOYO AL DX | TOTAL GENERAL |
|---------------------------|------------------|-------------|---------------|
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA | 554 | 48 | 602 |
| OFTALMOLOGÍA | 601 | 0 | 601 |
| ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA | 507 | 0 | 507 |
| OTRAS ESPECIALIDADES | 4,921 | 80 | 5,001 |
| TOTAL GENERAL | 6,583 | 128 | 6,711 |

Por otro lado, las referencias recibidas del primer nivel de atención hacia las especialidades relacionadas a Odontología son las siguientes: **Cariología y Endodoncia; Cirugía Bucal Maxilofacial; Odontopediatría; Estomatológica de Pacientes; Odontología; Ortodoncia y Ortopedia Maxilar; y Radiología Bucal y Máxilo Facial**, siendo los diagnósticos principales por Necrosis de la pulpa, Pulpitis, Absceso periapical sin fístula, Periodontitis apical aguda originada en la pulpa, Absceso periapical con fístula.

CUADRO N°04

| ESPECIALIDADES | CONSULTA EXTERNA | APOYO AL DX | TOTAL GENERAL |
|--|------------------|-------------|---------------|
| CARIELOGÍA Y ENDODONCIA | 173 | 0 | 173 |
| CIRUGÍA BUCAL MÁXILO FACIAL | 166 | 0 | 166 |
| ODONTOPEDIATRÍA | 93 | 0 | 93 |
| ESTOMATOLÓGICA DE PACIENTES ESPECIALES | 49 | 0 | 49 |
| ODONTOLOGÍA | 42 | 0 | 42 |
| ORTODONCIA Y ORTOPEDIA MAXILAR | 28 | 0 | 28 |
| PERIODONCIA | 1 | 0 | 1 |
| RADIOLOGÍA BUCAL Y MÁXILO FACIAL | 1 | 0 | 1 |
| TOTAL GENERAL | 553 | 0 | 553 |

a.3) Referencias aceptadas

Las referencias aceptadas son aquellas que cumplen con el llenado correcto del formato de referencia con sus anexos, y la jurisdicción sanitaria del HNCH. Las referencias aceptadas comprenden: estado aceptado, estado citado y estado recibido.

CUADRO N°05

| REFERENCIAS EVALUADAS Y ACEPTADAS | CANTIDAD | % |
|-----------------------------------|--------------|-------------|
| ESTADO ACEPTADO | 6,157 | 98% |
| ESTADO CITADO | 112 | 2% |
| ESTADO RECIBIDO | 1 | 0% |
| TOTAL | 6,270 | 100% |

a.4) Referencias observadas

Las referencias observadas son aquellas que cuentan con un motivo de subsanación específica, la misma que debe ser corregida según indicaciones del médico evaluador. En el siguiente cuadro se observa los motivos de observación en el mes de noviembre.

CUADRO N°06

| MOTIVOS DE OBSERVACION | CANTIDAD | % |
|--|------------|-------------|
| REFERENCIA INCOMPLETA | 198 | 63% |
| REFERIR A OTRA ESPECIALIDAD/ CAMBIAR UPS | 92 | 29% |
| OTROS MOTIVOS DE OBSERVACION | 26 | 8% |
| TOTAL | 316 | 100% |

a.5) Referencias rechazadas

Las referencias rechazadas son por no contar con capacidad resolutoria. En el siguiente cuadro se observa los principales motivos de rechazo del mes de noviembre.

CUADRO N°07

| MOTIVOS DE RECHAZO | CANTIDAD | % |
|---------------------------------------|------------|-------------|
| ATENDERSE EN PRIMER NIVEL DE ATENCION | 127 | 21% |
| NO PERTENECE A LA JURISDICCION | 110 | 19% |
| OTROS MOTIVOS DE RECHAZO | 355 | 60% |
| TOTAL | 592 | 100% |

B) HOSPITALES Y/O INSTITUTOS ESPECIALIZADOS:

b.1) Demanda de referencias por establecimiento de salud

Las referencias recibidas para consulta externa y apoyo al diagnóstico, son principalmente de los establecimientos de salud: Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz (41%) y el Hospital Nacional Sergio E. Bernales (13%), con un total general de 318 y 202 referencias, respectivamente.

CUADRO N°08

| ESTABLECIMIENTO DE SALUD ORIGEN | TOTAL C.EXTERNA | TOTAL APOYO DX | TOTAL GENERAL | % |
|--|-----------------|----------------|---------------|-------------|
| HOSPITAL NACIONAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ | 249 | 69 | 318 | 39.5% |
| HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES | 77 | 125 | 202 | 25% |
| HOSPITAL GENERAL DE HUACHO | 90 | 2 | 92 | 11.5% |
| OTROS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD | 189 | 4 | 193 | 24% |
| TOTAL DE REFERENCIAS RECIBIDAS | 605 | 200 | 805 | 100% |
| PORCENTAJE DE REFERENCIAS RECIBIDAS | 75% | 25% | 100% | |

b.2) Referencias recibidas a nivel de especialidad

La mayor cantidad de referencias recibidas son hacia las especialidades de: **Radiodiagnóstico** (Densitometría Ósea, Ecocardiografía Transtorácica, Tomografía computarizada), que cuenta con 129 referencias recibidas, **Anatomía Patológica** (Biopsia de piel, tejido subcutáneo y/o mucosa), que cuenta con 66 referencias recibidas y **Cirugía Torácica y Cardiovascular** (Insuficiencia venosa, Venas varicosas, Enfermedad vascular periférica), que cuenta con 59 referencias recibidas.

CUADRO N°09

| ESPECIALIDADES | CONSULTA EXTERNA | APOYO AL DX | TOTAL GENERAL |
|------------------------------------|------------------|-------------|---------------|
| RADIODIAGNÓSTICO | 0 | 129 | 129 |
| ANATOMÍA PATOLÓGICA | 0 | 66 | 66 |
| CIRUGÍA TORACCICA Y CARDIOVASCULAR | 59 | 0 | 59 |
| OTRAS ESPECIALIDADES | 467 | 5 | 472 |
| TOTAL GENERAL | 526 | 200 | 726 |

Por otro lado, las referencias recibidas del segundo y tercer nivel de atención hacia las especialidades relacionadas a Odontología son las siguientes: **Cirugía Bucal Máxilo Facial, Cariología y endodoncia, Estomatológica de Pacientes Especiales, Odontología, Ortodoncia y Ortopedia Maxilar, Odontopediatría**, siendo los diagnósticos principales por Necrosis de la pulpa, Pulpitis, Anomalías de la posición del diente, Dientes Impactados y Periodontitis apical aguda originada en la pulpa.

CUADRO N°10

| ESPECIALIDADES | CONSULTA EXTERNA | APOYO AL DX | TOTAL GENERAL |
|--|------------------|-------------|---------------|
| CIRUGÍA BUCAL MÁXILO FACIAL | 43 | 0 | 43 |
| CARIELOGÍA Y ENDODONCIA | 16 | 0 | 16 |
| ESTOMATOLÓGICA DE PACIENTES ESPECIALES | 6 | 0 | 6 |
| ODONTOLOGIA | 5 | 0 | 5 |
| ORTODONCIA Y ORTOPEDIA MAXILAR | 5 | 0 | 5 |
| ODONTOPEDIATRÍA | 4 | 0 | 4 |
| TOTAL GENERAL | 79 | 0 | 79 |

b.3) Referencias aceptadas

Las referencias aceptadas son aquellas que cumplen con el llenado correcto del formato de referencia con sus anexos, y la jurisdicción sanitaria del HNCH. Las referencias aceptadas comprenden: estado aceptado, estado citado y estado recibido.

CUADRO N°11

| REFERENCIAS EVALUADAS Y ACEPTADAS | CANTIDAD | % |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| ESTADO ACEPTADO | 582 | 96% |
| ESTADO CITADO | 22 | 4% |
| ESTADO RECIBIDO | 0 | 0% |
| TOTAL GENERAL | 604 | 100% |

b.4) Referencias observadas

Las referencias observadas son aquellas que cuentan con un motivo de subsanación específica, la misma que debe ser corregida según indicaciones del médico evaluador. En el siguiente cuadro se observa los motivos de observación en el mes de noviembre.

CUADRO N°12

| MOTIVO DE OBSERVACIÓN | CANTIDAD | % |
|------------------------------|-----------|-------------|
| REFERENCIA INCOMPLETA | 17 | 68% |
| AGOTAR CAPACIDAD RESOLUTIVA | 4 | 16% |
| OTROS MOTIVOS DE OBSERVACION | 4 | 16% |
| TOTAL GENERAL | 25 | 100% |

b.5) Referencias rechazadas

Las referencias rechazadas son por no contar con capacidad resolutive. En el siguiente cuadro se observa los principales motivos de rechazo del mes de noviembre.

CUADRO N°13

| MOTIVOS DE RECHAZO | CANTIDAD | % |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| SERVICIO SATURADO | 39 | 35% |
| EQUIPO INOPERATIVO / FALTA DE INSUMO | 32 | 28% |
| DUPLICIDAD DE REFERENCIA | 15 | 13% |
| NO CONTAMOS CON CAPACIDAD RESOLUTIVA | 9 | 8% |
| OTROS MOTIVOS DE RECHAZO | 18 | 16% |
| TOTAL GENERAL | 113 | 100% |

3.1.2.2 Referencias recibidas del mes de Noviembre de los EE.SS que no pertenecen al ámbito territorial sanitario del Hospital Nacional Cayetano Heredia

a) Demanda de Referencias por Establecimiento de Salud

A nivel de Lima y Callao, las referencias recibidas para consulta externa, son principalmente de los establecimientos de salud: Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas, C.S.M Comunitario Samay y el Hospital de Emergencias Villa el Salvador; y las referencias recibidas para apoyo al diagnóstico, son principalmente de los establecimientos de salud: Hospital San Juan de Lurigancho, Hospital de Apoyo Santa Rosa y el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas.

CUADRO N°14

| ESTABLECIMIENTO DE SALUD ORIGEN | TOTAL C.EXTERNA | TOTAL APOYO DX | TOTAL GENERAL | % |
|--|-----------------|----------------|---------------|-------------|
| HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO | 6 | 190 | 196 | 32% |
| HOSPITAL DE APOYO SANTA ROSA | 3 | 55 | 58 | 9% |
| INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS | 46 | 4 | 50 | 8% |
| INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS | 8 | 26 | 34 | 6% |
| HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO | 1 | 24 | 25 | 4% |
| OTROS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD | 192 | 56 | 248 | 41% |
| TOTAL REFERENCIAS RECIBIDAS | 256 | 355 | 611 | 100% |
| PORCENTAJE DE REFERENCIAS RECIBIDAS | 42% | 58% | 100% | |

A nivel departamental, las referencias recibidas para consulta externa, son principalmente de los establecimientos de salud: Hospital “Víctor Ramos Guardia” – Huaraz (Ancash) y el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro (Junín) Para apoyo al diagnóstico, Hospital de Apoyo de Coracora (Ayacucho).

CUADRO N°15

| ESTABLECIMIENTO DE SALUD ORIGEN | TOTAL C.EXTERNA | TOTAL APOYO DX | TOTAL GENERAL | % |
|--|-----------------|----------------|---------------|-------------|
| HOSPITAL "VICTOR RAMOS GUARDIA" - HUARAZ | 15 | 0 | 15 | 11% |
| HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE MEDICINA TROPICAL DR. JULIO CESAR DEMARINI CARO | 9 | 0 | 9 | 7% |
| HOSPITAL REGIONAL DOCENTE CAJAMARCA | 8 | 0 | 8 | 6% |
| OTROS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD | 103 | 1 | 104 | 76% |
| TOTAL REFERENCIAS RECIBIDAS | 135 | 1 | 136 | 100% |
| PORCENTAJE DE REFERENCIAS RECIBIDAS | 99% | 1% | 100% | |

b) Referencias recibidas a nivel de especialidad

La mayor cantidad de referencias recibidas son hacia las especialidades de: **Radiodiagnóstico** (Densitometría Ósea, Ecocardiografía Transtorácica, Resonancia Magnética), que cuenta con 261 referencias recibidas, **Gastroenterología** (Colangiografía, Tumor de comportamiento desconocido del colon/estomago), que cuenta con 66 referencias recibidas y **Anatomía Patológica** (Biopsia de piel, tejido subcutáneo y/o mucosa), que cuenta con 58 referencias recibidas.

CUADRO N°16

| ESPECIALIDADES | CONSULTA EXTERNA | APOYO AL DX | TOTAL GENERAL |
|----------------------|------------------|-------------|---------------|
| RADIODIAGNÓSTICO | 0 | 261 | 261 |
| GASTROENTEROLOGÍA | 64 | 2 | 66 |
| ANATOMÍA PATOLÓGICA | 0 | 58 | 58 |
| OTRAS ESPECIALIDADES | 316 | 34 | 350 |
| TOTAL | 380 | 355 | 735 |

Por otro lado, las referencias recibidas de los establecimientos de salud que no pertenecen a la jurisdicción hacia las especialidades relacionadas a Odontología son las siguientes: **Cariología y endodoncia, Cirugía Bucal Máxilo Facial, Estomatología de Pacientes especiales y Odontología**, siendo los diagnósticos principales por Pulpitis, fractura del maxilar inferior y anomalías de la relación entre los arcos dentarios.

CUADRO N°17

| ESPECIALIDADES | CONSULTA EXTERNA | APOYO AL DX | TOTAL GENERAL |
|--|------------------|-------------|---------------|
| CARIELOGÍA Y ENDODONCIA | 1 | 0 | 1 |
| CIRUGÍA BUCAL MÁXILO FACIAL | 7 | 0 | 7 |
| ESTOMATOLÓGICA DE PACIENTES ESPECIALES | 1 | 0 | 1 |
| ODONTOLOGIA | 2 | 1 | 3 |
| TOTAL GENERAL | 11 | 1 | 12 |

c) Referencias aceptadas

Las referencias aceptadas son aquellas que cumplen con el llenado correcto del formato de referencia con sus anexos, con un diagnóstico y motivo justificado para el tercer nivel. Las referencias aceptadas comprenden: estado aceptado, estado citado y estado recibido.

CUADRO N°18

| REFERENCIAS EVALUADAS Y ACEPTADAS | CANTIDAD | % |
|-----------------------------------|------------|-------------|
| ESTADO ACEPTADO | 395 | 97% |
| ESTADO CITADO | 12 | 3% |
| ESTADO RECIBIDO | 0 | 0% |
| TOTAL GENERAL | 407 | 100% |

d) Referencias observadas

Las referencias observadas son aquellas que cuentan con un motivo de subsanación específica, la misma que debe ser corregida según indicaciones del médico evaluador. En el siguiente cuadro se observa los motivos de observación en el mes de noviembre.

CUADRO N°19

| MOTIVO DE OBSERVACION | CANTIDAD | % |
|---|-----------|-------------|
| REFERENCIA INCOMPLETA | 36 | 70% |
| REFERIR A OTRA ESPECIALIDAD / CAMBIAR UPS | 10 | 20% |
| OTROS MOTIVOS DE OBSERVACION | 5 | 10% |
| TOTAL GENERAL | 51 | 100% |

e) Referencias rechazadas

Las referencias rechazadas son por no contar con capacidad resolutive. En el siguiente cuadro se observa los principales motivos de rechazo del mes de noviembre.

CUADRO N°20

| MOTIVOS DE RECHAZO | CANTIDAD | % |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| NO PERTENECE A LA JURISDICCION | 85 | 41% |
| SERVICIO SATURADO | 53 | 26% |
| EQUIPO INOPERATIVO / FALTA DE INSUMO | 25 | 13% |
| OTROS MOTIVOS DE RECHAZO | 44 | 20% |
| TOTAL GENERAL | 207 | 100% |

3.2 REFERENCIAS ENVIADAS

3.2.1 Total de referencias enviadas a otros EE.SS en el mes de Noviembre.

El total de referencias enviadas hacia otros EE.SS desde el 01 de noviembre al 30 de noviembre de 2024 es de un total de 625 referencias.

CUADRO N°21

| MES DE NOVIEMBRE | CANTIDAD | % |
|----------------------|------------|-------------|
| ACEPTADO | 268 | 43% |
| CONTRAREFERIDO | 12 | 2% |
| OBSERVADO | 31 | 5% |
| CITADO | 64 | 10% |
| RECIBIDO | 85 | 14% |
| PENDIENTE | 50 | 8% |
| RECHAZADO | 115 | 18% |
| TOTAL GENERAL | 625 | 100% |

3.2.2. Demanda de referencias enviadas para Consulta Externa según establecimiento de destino

Las referencias enviadas para consulta externa del mes de noviembre, son enviadas principalmente a los establecimientos de salud de mayor complejidad como son los Institutos: Ino. Dr. Francisco Contreras C. (34%), Instituto Nacional de salud del niño (20%), y el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (11%).

CUADRO N°22

| ESTABLECIMIENTOS DE SALUD DESTINO | CANTIDAD | % |
|--|------------|-------------|
| INO DR. FRANCISCO CONTRERAS C. | 135 | 34% |
| INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO | 80 | 20% |
| INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS | 44 | 11% |
| OTROS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD | 143 | 32% |
| TOTAL GENERAL | 402 | 100% |

3.2.3. Demanda de referencias enviadas para Apoyo al Diagnóstico según establecimiento de destino

Las referencias enviadas para apoyo al diagnóstico, son enviadas principalmente a los establecimientos de salud de igual o mayor complejidad como son: Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (32%), Hospital Nacional Arzobispo Loayza (25%), y el Ino Dr. Francisco Contreras C. (12%).

CUADRO N°23

| ESTABLECIMIENTOS DE SALUD | CANTIDAD | % |
|--|------------|-------------|
| INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS | 71 | 32% |
| HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA | 55 | 25% |
| INO DR. FRANCISCO CONTRERAS C. | 26 | 12% |
| OTROS ESTABLECIMIENTOS DE SALUD | 71 | 31% |
| TOTAL GENERAL | 223 | 100% |

3.2.4. Análisis de referencias enviadas a nivel de Especialidad de Destino

La mayor cantidad de referencias enviadas son hacia las especialidades de: **Oftalmología** (Glaucoma, Degeneración de la mácula y del polo posterior del ojo, catarata complicada), con un total de 169 referencias enviadas (27%) y **Laboratorio Clínico** (Dosaje de tracolimus, Somatomedina, Anticuerpos Leucocitarios), con un total de 97 referencias enviadas (16%).

CUADRO N°24

| REFERENCIAS ENVIADAS POR ESPECIALIDAD DESTINO: | CANTIDAD | % |
|--|------------|-------------|
| OFTALMOLOGÍA | 169 | 27% |
| LABORATORIO CLÍNICO | 97 | 16% |
| RADIODIAGNÓSTICO | 37 | 6% |
| OTRAS ESPECIALIDADES | 322 | 52% |
| TOTAL GENERAL | 625 | 100% |

3.2.5. Análisis de referencias enviadas según UPS de Origen

Las principales especialidades de nuestro Hospital que realizan más referencias hacia otro establecimiento de salud con igual o mayor capacidad resolutive son: Oftalmología, Urología, Oncología Médica, Reumatología.

CUADRO N°25

| REFERENCIAS SEGÚN UPS ORIGEN | CANTIDAD | % |
|--|------------|-------------|
| CONSULTA EXTERNA-OFTALMOLOGÍA-CIRUGÍA PLÁSTICA OFTALMOLÓGICA | 105 | 17% |
| CONSULTA EXTERNA-UROLOGÍA - | 39 | 6% |
| CONSULTA EXTERNA-OFTALMOLOGÍA-CÓRNEA | 38 | 6% |
| OTRAS REFERENCIAS SEGÚN UPS DE ORIGEN | 443 | 71% |
| TOTAL GENERAL | 625 | 100% |

3.2.6. Análisis de referencias observadas

El total de referencias que han sido enviadas y observadas del mes de noviembre, en general es de 31 referencias en el mes de noviembre.

CUADRO N°26

| MOTIVO DE OBSERVACION | CANTIDAD | % |
|------------------------------|-----------|-------------|
| REFERENCIA INCOMPLETA | 25 | 81% |
| OTROS MOTIVOS DE OBSERVACION | 6 | 19% |
| TOTAL GENERAL | 31 | 100% |

3.2.7. Análisis de referencias Rechazadas

El total de referencias que han sido enviadas y rechazadas del mes de noviembre, en general es de 115 referencias.

CUADRO N°27

| MOTIVOS DE RECHAZOS | CANTIDAD | % |
|--------------------------------------|------------|-------------|
| EQUIPO INOPERATIVO / FALTA DE INSUMO | 41 | 36% |
| NO CONTAMOS CON CAPACIDAD RESOLUTIVA | 25 | 22% |
| SERVICIO SATURADO | 19 | 17% |
| OTROS MOTIVOS DE RECHAZO | 30 | 27% |
| TOTAL GENERAL | 115 | 100% |

3.3. CONTRARREFERENCIAS RECIBIDAS

El total de Contrarreferencias recibidas de otros establecimientos de salud en el mes de Noviembre es de 136 Contrarreferencias, de las cuales los principales EE.SS Destino son: Ino Dr. Francisco Contreras C. (35%) y el Instituto Nacional De Enfermedades Neoplásicas (39%); y las principales especialidades de destino son: Oftalmología (37%), Oncología Medica (14%).



CUADRO N°28

| CONTRARREFERENCIAS RECIBIDAS | CANTIDAD | % |
|--|------------|-------------|
| INO DR. FRANCISCO CONTRERAS C. | 48 | 35% |
| INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES NEOPLASICAS | 39 | 29% |
| HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA | 16 | 12% |
| OTROS ESTABLECIMIENTOS | 33 | 24% |
| TOTAL GENERAL | 136 | 100% |

CUADRO N°29

| ESPECIALIDAD DE DESTINO | CANTIDAD | % |
|-------------------------|------------|-------------|
| OFTALMOLOGÍA | 50 | 37% |
| ONCOLOGÍA MÉDICA | 19 | 14% |
| PSIQUIATRÍA | 12 | 9% |
| OTRAS ESPECIALIDADES | 55 | 40% |
| TOTAL GENERAL | 136 | 100% |

3.4. PACIENTES CONTRARREFERIDOS A SU ESTABLECIMIENTO DE SALUD ORIGEN (ENVIADAS)

Las contrarreferencias enviadas a los EE.SS Origen incluyen: Consulta Externa, Apoyo al Diagnóstico y Hospitalización.

CUADRO N°30

| ESTABLECIMIENTO DE SALUD ORIGEN | CANTIDAD | % |
|---|--------------|-------------|
| HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO | 295 | 14% |
| HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES | 97 | 5% |
| HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO | 96 | 5% |
| INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS NEUROLOGICAS | 77 | 4% |
| OTROS ESTABLECIMIENTOS | 1542 | 72% |
| TOTAL GENERAL | 2,107 | 100% |

Las especialidades que cuentan con mayor contrarreferencias enviadas en Apoyo al Diagnóstico son Radiodiagnóstico y Anatomía Patológica. Las especialidades que cuentan con mayor contrarreferencias enviadas de Hospitalización son Ginecología y Obstetricia y Pediatría, debido a su condición de alta o mejorado, y deben continuar sus controles en su establecimiento de salud origen.

CUADRO N°31

| ESPECIALIDADES | CANTIDAD | % |
|---------------------------|--------------|-------------|
| GINECOLOGÍA Y OBSTETRICIA | 740 | 35% |
| ANATOMÍA PATOLÓGICA | 560 | 27% |
| PEDIATRÍA | 211 | 10% |
| RADIODIAGNÓSTICO | 205 | 10% |
| OTRAS ESPECIALIDADES | 391 | 18% |
| TOTAL GENERAL | 2,107 | 100% |

IV. CONCLUSIONES

Después de realizar el Análisis Situacional de las Referencias y Contrarreferencias del mes de Noviembre del 2024, podemos dar las siguientes conclusiones:

1. Referencias Recibidas de Otros EE.SS:

- El total de referencias recibidas del mes de noviembre de 2024 a nivel general es de 8,816 referencias, de las cuales a la fecha de corte de nuestro análisis, todas fueron evaluadas.
- El total de referencias recibidas del mes de Noviembre de 2024, que pertenecen a nuestra jurisdicción sanitaria y son del primer nivel de atención es de 7,264 referencias. El mayor número de referencias recibidas son hacia las especialidades de Ginecología y Obstetricia, Oftalmología, Ortopedia y Traumatología. Los Establecimientos de Salud que nos envían mayores referencias son: C.S. Ex Fundo Naranjal, CMI. Tahuantinsuyo Bajo, CMI. Rímac.
- El total de referencias recibidas del mes de Noviembre de 2024, que pertenecen a nuestra jurisdicción sanitaria y son de Hospitales, es de 605 referencias. Los Hospitales que recibimos mayores referencias son: Hospital Nacional Carlos Lanfranco La Hoz y el Hospital Nacional Sergio E. Bernales. La mayor cantidad de referencias recibidas son hacia las especialidades de, Radiodiagnóstico, Anatomía patológica y Cirugía Torácica y Cardiovascular.
- El total de referencias recibidas del mes de Noviembre de 2024, que no pertenecen a nuestra jurisdicción sanitaria, es de 747 referencias. Los Hospitales y/o Institutos que recibimos mayores referencias a nivel de Lima son: Hospital San Juan de Lurigancho, Hospital de Apoyo Santa Rosa, y el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas; y Los Hospitales que recibimos mayores referencias a nivel de Provincia son: Hospital “Víctor Ramos Guardia”-Huaraz (Ancash) y el Hospital Regional Docente de Medicina Tropical Dr. Julio Cesar Demarini Caro.

2. Referencias Enviadas a Otros EE.SS:

- El total de referencias enviadas del mes de noviembre de 2024 a nivel general es de 625 referencias.
- El motivo principal por el cual se envían referencias a otros establecimientos de salud es para Consulta Externa, de las cuales las principales especialidades que más lo solicitan son Oftalmología, Laboratorio Clínico, Neurología. Los principales Hospitales y/o Institutos a los cuales enviamos para Consulta Externa son: INO Dr. Francisco Contreras C., Instituto Nacional de Salud del Niño y el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- La mayor cantidad de referencias enviadas para Apoyo al Diagnóstico del HNCH son de las especialidades de: Laboratorio, Radiodiagnóstico, Anatomía Patológica, Oftalmología, etc.

3. Contrarreferencias Recibidas de Otros EE.SS:

- El total de contrarreferencias recibidas del mes de noviembre de 2024 a nivel general es de 136 contrarreferencias.

- Los principales EE.SS que nos envían las contrarreferencias son: Ino Dr. Francisco Contreras C. y el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas.
- Las principales especialidades que nos envían las contrarreferencias son: Oftalmología, Oncología Médica y Psiquiatría.

4. Pacientes Contrarreferidos a su establecimiento de salud origen

- El total de contrarreferencias enviadas del mes de noviembre de 2024 a nivel general es de 2,107 contrarreferencias.
- Los principales EE.SS que enviamos las contrarreferencias son: Hospital Nacional Dos de Mayo y el Hospital Nacional Sergio E. Bernales.
- La especialidad que cuenta con mayor contrarreferencias enviadas es de Ginecología y Obstetricia, debido a que los pacientes pertenecen al Área de Hospitalización.

V. RECOMENDACIONES

Es importante realizar las siguientes recomendaciones con el fin de mejorar el proceso de referencia y contrarreferencia, para el beneficio de los asegurados del Sistema Integral de Salud (SIS) que solicitan atención especializada en Consulta Externa y Apoyo al Diagnóstico al Hospital Nacional Cayetano Heredia:

- Proponer una reunión virtual con los establecimientos de salud del primer nivel de atención que pertenecen a nuestra jurisdicción y con la DIRIS Lima Norte, para dar a conocer cuáles son las observaciones y/o rechazos más frecuentes.
- Solicitar la información actualizada de la operatividad de los equipos médicos de los EE.SS de primer nivel de atención que pertenecen a nuestra jurisdicción a la DIRIS Lima Norte, para apoyo en la evaluación de las referencias que envían para Apoyo al Diagnóstico.
- Se recomienda ampliar la oferta en consulta externa del Hospital Nacional Cayetano Heredia.
- Coordinar con la Oficina de Estadística e Informática para lograr el ciclo final de atención vía REFCON (Aplicativo informático del MINSA).
- Los establecimientos de salud deben gestionar la adquisición de insumos de laboratorio, equipos de radiodiagnóstico y personal médico, para mejorar las atenciones de los usuarios.
- La DIRIS Lima Norte debe actualizar la cartera de servicios.
- La DIRIS Lima Norte, debe evaluar y solucionar las necesidades de los establecimientos de salud de su jurisdicción para ampliar sus carteras de servicios.