



PERÚ

Ministerio
de salud

Hospital
"José Agurto
Tello" de Chosica

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la consolidación y recuperación de la economía peruana"

HOSPITAL JOSÉ AGURTO TELLO DE CHOSICA

PROYECTO DE MEJORA:

"FORTALECIMIENTO DEL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA EN CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HJATCH"



Lurigancho – Chosica

Lima

2025



PERÚ

Ministerio
de salud

Hospital
"José Agurto
Tello" de Chosica

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la consolidación y recuperación de la economía peruana"

INDICE

I.	TITULO DEL PROYECTO.....	3
II.	EQUIPO DE MEJORA.....	3
III.	DEPENDENCIA.....	3
IV.	POBLACIÓN OBJETIVO.....	3
V.	LUGAR DE EJECUCIÓN.....	3
VI.	DURACIÓN.....	3
VII.	ANTECEDENTES.....	4
VIII.	JUSTIFICACIÓN.....	4
IX.	OBJETIVOS.....	5
X.	METODOLOGIA.....	5
XI.	RESULTADOS ESPERADOS.....	15
XII.	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	16
XIII.	PROPUESTA DE FINANCIACIÓN.....	20



I. TÍTULO DEL PROYECTO:

"Fortalecimiento del proceso de Referencia y Contrarreferencia en Consultorios Externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2025."

II. EQUIPO DE MEJORA

- Dirección Adjunta.
- Jefa (e) de la Unidad de Gestión de Calidad
- Jefe (a) de la Unidad de Seguros
- Jefa (e) del Departamento de Enfermería
- Jefe de la Unidad de Estadística e Informática.
- Licenciada (o) Responsable de Consultorios Externos.
- Responsable del Área de REFCON del HJATCH.

III. DEPENDENCIA

Área de Referencia y Contrarreferencia de la Unidad de Seguros del Hospital José Agurto Tello de Chosica, DIRIS Lima Este.

IV. POBLACIÓN OBJETIVO

Pacientes referidos de un establecimiento de salud para atención por consultorios externos en el Hospital José Agurto Tello de Chosica.

V. LUGAR DE EJECUCIÓN

Imagen N°01 Hospital José Agurto Tello de Chosica



Fuente: Google Maps

VI. DURACIÓN

El proyecto de mejora "Fortalecimiento del proceso de referencia y contrarreferencia en Consultorios Externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2025" tendrá una duración de 10 meses.



VII. ANTECEDENTES

El hospital de mediana complejidad José Agurto Tello de Chosica (JATCH), es un establecimiento de salud de nivel II-2, sin población asignada, que brinda atención a la población a través de los servicios de consulta externa, hospitalización y emergencia, a la vez que atiende las referencias y contrarreferencias de pacientes que provienen en su mayoría de los distritos de San Juan de Lurigancho – Chosica, Chaclacayo y Huarochirí.

En cumplimiento de lo establecido en la Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud (NT N°018-MINSA/DGSP-V.012), el hospital cuenta con el Área de Referencias y Contrarreferencias la cual pertenece a la Unidad de Seguros, esta área se encarga de realizar las coordinaciones necesarias para la atención por consulta externa de pacientes referidos de los establecimientos de salud a través del aplicativo informático REFCON-MINSA.



El Área de Referencias y Contrarreferencias viene utilizando parcialmente el aplicativo REFCON del Ministerio de Salud desde el 2021, desde esa fecha la demanda anual de solicitudes para una cita por consultorios externos ha ido incrementándose. En tal sentido, se tiene que durante el año 2024 al mes de septiembre se obtuvieron un total de 38,765 referencias recibidas, en comparación del año 2023 donde se recibieron un total de 21,786 referencias, evidenciando un aumento de la demanda aproximada de 78,0%. El aumento de referencias recibidas sumado a la deficiente oferta de servicios de ciertas especialidades por este establecimiento de salud genera una serie de dificultades, principalmente un alto tiempo de espera para la atención de los pacientes por consulta externa, teniendo como consecuencia una mayor demanda insatisfecha.

VIII. JUSTIFICACIÓN

El área de referencias y contrarreferencias, encargada de coordinar la atención de los pacientes provenientes de los establecimientos de salud para atención por consulta externa, presenta múltiples problemas en los procesos que desarrolla siendo algunos de estos la aceptación del paciente referido en el sistema REFCON, la asignación de la UPSS donde será atendido, la verificación de la atención del paciente y el registro de la contrarreferencia al establecimiento de origen. Esta problemática no ha sido abordada adecuadamente debido a la alta rotación de personal que ocupa cargos de jefatura (departamentos, servicios, unidades), lo que provoca serias dificultades en la coordinación de esfuerzos para el análisis e intervención oportuna en la mejora de todo el proceso concerniente a equipamiento, infraestructura y disponibilidad de recurso humano, teniendo como consecuencia un incremento en el tiempo de espera para obtener citas por consultorio externo.

El presente proyecto se elabora porque el 95% de usuarios en la consulta externa del hospital JATCH son referidos de establecimientos de menor nivel de complejidad, quienes no en su totalidad están registrados en el Sistema REFCON, además que en nuestra institución este sistema funciona con muchas limitaciones, ocasionando que los usuarios no tengan una atención continua ni oportuna, generando reclamos y quejas por el trámite personal que los usuarios realizan para hacer seguimiento a sus referencias y obtener una cita médica.

Así mismo, en las supervisiones externas por la Dirección de Salud Lima Este, las evaluaciones se realizan en base a los registros de este Sistema informático



REFCON, siendo observados como establecimiento de salud con deficiente contribución a la continuidad de la atención de la salud de la población.

Ante la presente situación, se considera de importancia la implementación de una serie de medidas para optimizar los procesos de referencias y contrarreferencias de los usuarios que son referidos a la consulta externa del hospital JATCH.

IX. OBJETIVOS

9.1 Objetivo General

- Garantizar la continuidad de la atención de salud mediante el sistema de referencias y contrarreferencias en consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica.

9.2 Objetivos Específicos

- Gestionar el proceso de atención de salud en consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica.
- Operativizar el área de Referencias en consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica.
- Desarrollar la interoperabilidad del sistema hospitalario y el sistema informático REFCON en consultorios externos del Hospital José Agurto Tello de Chosica.



X. METODOLOGÍA

10.1 Identificación de la Oportunidad de Mejora

10.1.1 Listado de problemas:

A través de la realización de lluvia de ideas el equipo de mejora expone los problemas identificados de manera continua durante el proceso de referencia y contrarreferencia para la obtención de citas para consultorio externo, los cuales se muestran a continuación.

Cuadro N°01

Lista de problemas identificados por el área de Referencia y Contrarreferencia

N°	PROBLEMAS IDENTIFICADOS
1	Alto nivel de insatisfacción en consultorios externos
2	Insuficiente número de cupos para la atención de consultorio externo
3	Deficiente operatividad del Sistema de Referencias y Contrarreferencias de Consulta externa
4	Deficiente registro de Contrarreferencias
5	Deficiente gestión por jefaturas compartidas

6 Alto Tiempo de espera para la obtención de una cita vía

Fuente: Equipo de mejora del área de referencias y contrarreferencias

10.1.2 Priorización de Problemas:

El equipo de mejora del Hospital José Agurto Tello de Chosica evalúa la lista de problemas identificados en base a los criterios de Frecuencia, Importancia y Factibilidad, otorgando un puntaje del 1 al 5, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°02

Matriz de Priorización de Problemas – Área de Referencia y Contrarreferencia

MATRIZ DE PRIORIZACION					
Nº	CAUSAS IDENTIFICADAS	CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN			
		Frecuencia	Importancia	Factibilidad	Total
1	Alto nivel de insatisfacción en consulta externa de pacientes referidos	4	4	3	11
2	Bajo nivel de cumplimiento de los estándares del macroproceso de Referencias y Contrarreferencias	4	4	4	12
3	Deficiente operatividad del Sistema de Referencias y Contrarreferencias de Consulta externa	5	5	4	14
4	Demora en la aceptación de la referencias que se solicitan a establecimientos de mayor complejidad	4	5	2	11
5	Deficiente número de Contrarreferencias	5	4	4	13
6	Alto tiempo de espera para la obtención de citas de pacientes referidos	5	4	3	12

Fuente: Equipo de Mejora del Área de Referencia y Contrarreferencia del HJTACH

De acuerdo a la Matriz se prioriza el problema con la causa de mayor puntaje de priorización: Deficiente operatividad del sistema de Sistema de Referencias y Contrarreferencias de Consulta externa

10.2 Planteamiento del problema

La demanda por los servicios de salud del Hospital José Agurto Tello de Chosica ha aumentado significativamente en los últimos años, debido al crecimiento de la población perteneciente al distrito Chosica y la mayor afluencia de pacientes provenientes de otros sectores, además de la existencia de una brecha cada vez más grande en relación a la oferta-demanda.

De acuerdo a la información registrada, durante el año 2023 se registró un total de 21786 referencias mientras que en el 2024 con corte al 30 de setiembre se registró 38765, observando que la demanda de referencias para atención por

consulta externa ha incrementado para el presente año. Por otro lado, durante el periodo 2023 al 30 de setiembre del 2024 tenemos que el total de referencias recibidas fue de 60551 y solo 364 contrarreferencias, observando una diferencia significativa entre ambos procesos, producto del deficiente registro de los estados del proceso de referencia. En cuanto al estado de las referencias, en el periodo de enero a setiembre del 2024 se observa que del total de referencias (38765), 16132 se encuentran en estado "ACEPTADO", 10804 "ANULADO", 8615 Pendiente, 2244 "CITADO", 425 "OBSERVADO", 77 "RECHAZADO" y 41 CONTRARREFERIDO", evidenciando un número significativo de pacientes que no llegan a recibir atención. Se evidencia de acuerdo a este reporte que sólo el 5% de pacientes que fueron referidos al Hospital JATCH fueron citados para su atención de salud.

El retraso en la asignación de citas de consulta externa es uno de los principales problemas en la atención de salud del Hospital José Agurto Tello de Chosica, lo que conlleva a demoras en el diagnóstico y manejo oportuno de los pacientes. A esto se suma los problemas suscitados al recepcionar una referencia como la deficiente evaluación de la información registrada en los formatos, errores en la relación entre el diagnóstico y la UPSS de destino, deficiente disponibilidad de citas médicas para una oportuna atención de salud, entre otros. A pesar de contar con el sistema REFCON desde el 2021, aún persisten ciertos problemas de interoperabilidad con los sistemas informáticos propios del hospital, lo cual impide mantener un registro actual y real de todos los estados del proceso de referencias y contrarreferencias.

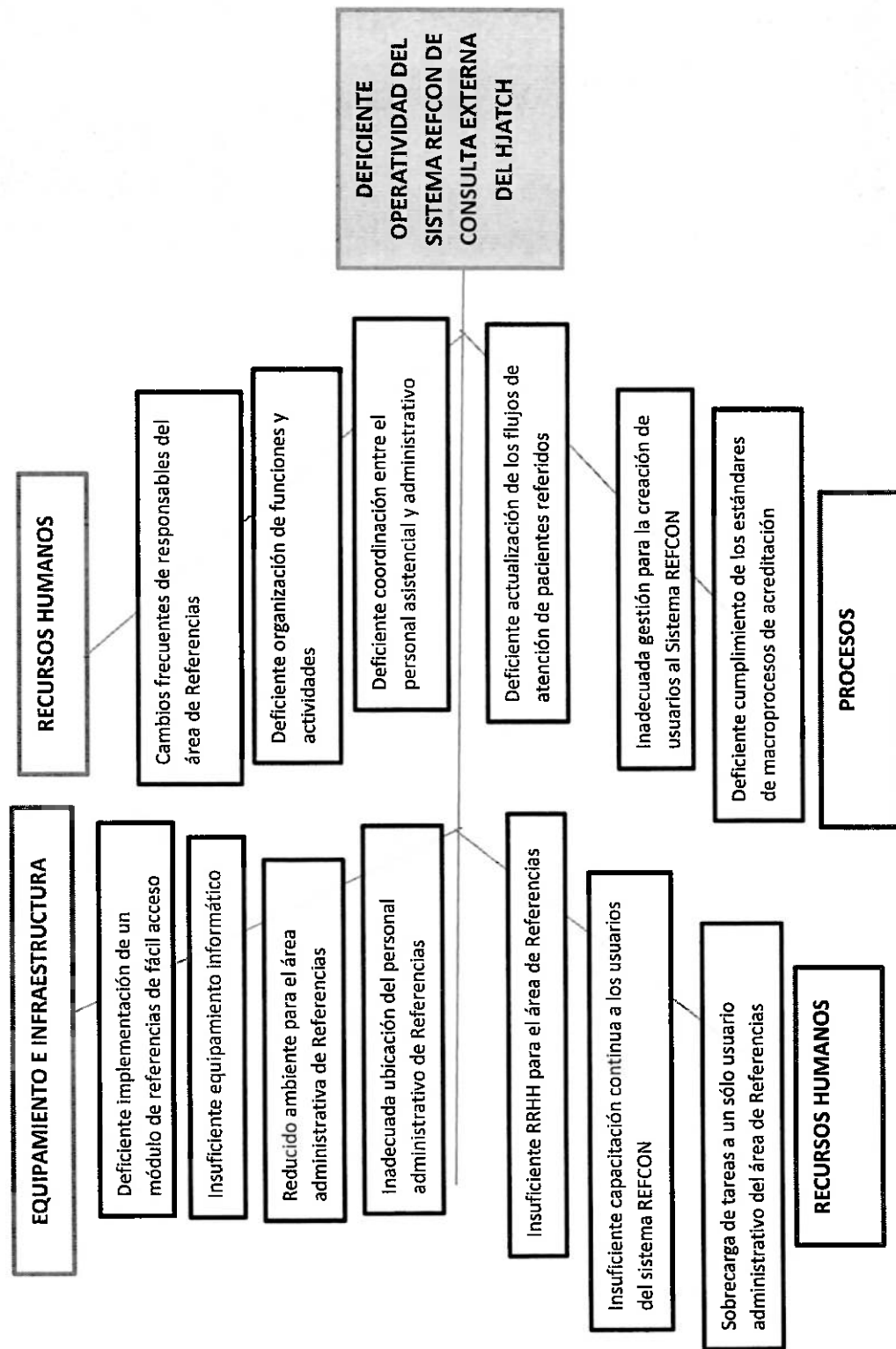
Por otro lado, existe un bajo número de contrarreferencias debido a la deficiente coordinación entre el profesional de la salud y el área responsable para notificar y registrar la información en el sistema REFCON. También se presentan deficiencias en cuanto a la infraestructura, siendo que el local donde se ubican los consultorios externos se encuentra separado del hospital y la oficina del área de Referencias se ubica en el tercer nivel del hospital, provocando que los pacientes se trasladen estas distancias de manera reiterada para todo trámite o solicitar el registro de su contrarreferencia en el sistema ocasionando el incumplimiento del mismo.

10.3. Determinación de las causas

- 10.3.1 Como parte de la determinación de causas es necesario conocer y entender la situación actual del Área de Referencia y Contrarreferencia, para ello el equipo de mejora elaboró un diagrama de Ishikawa o espina de pescado, que es la representación gráfica de las relaciones múltiples de causa-efecto entre las diversas variables que intervienen en un proceso de referencia y contrarreferencia del HJTACH.



Gráfico N°01: Diagrama causa efecto



10.3.2 Tomando en cuenta la recopilación de información realizada y en coordinación con el equipo de Mejora, se enumeran las posibles causas del problema, identificando la causa raíz, como se detalla en el Cuadro N°03.

Cuadro N°03: Identificación de Causas Raíz del problema

MATRIZ DE CAUSAS			
PROBLEMA	DEFICIENTE OPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS DE CONSULTA EXTERNA		
¿Por qué?	Limitación del número de citas para pacientes referidos por Sistema REFCON	Desinformación a los usuarios referidos del proceso de referencia	Referencias en espera de atención
¿Por qué?	Múltiples modalidades para otorgamiento de citas de acuerdo a cada especialidad	Inadecuado flujo de atención del proceso de referencia	Registros incompletos en el Sistema REFCON
¿Por qué?	Insuficiente oferta de especialidades	Insuficientes recursos humanos, tecnológicos y de infraestructura del área de referencias	Coordinación inadecuada con las áreas concernientes al proceso de referencias
CAUSA RAIZ	Deficiente gestión de citas de consulta externa	Deficiente funcionamiento del área de Referencias y Contrarreferencias	Deficiente interoperabilidad de los sistemas informáticos



10.4 Determinación de indicadores para medir los logros

Cuadro N°4 Indicadores para medir logros

N°	TIPO DE INDICADOR	NOMBRE DEL INDICADOR	INDICADOR (FÓRMULA)	FUENTE	PERIODICIDAD	RESPONSABLE
1	RESULTADO	Porcentaje de referencias atendidas	$\frac{\text{Número de referencias con paciente recibido} * 100}{\text{Número total de referencias aceptadas por el HJTACH}}$	REFCON	MENSUAL	Coordinador del Área de Referencia y Contrarreferencia
3	RESULTADO	Porcentaje de contrarreferencias	$\frac{\text{Número de contrarreferencia emitidas} * 100}{\text{Número de referencias con paciente citado}}$	REFCON	MENSUAL	Coordinador del Área de Referencia y Contrarreferencia
4	RESULTADO	Número de médicos capacitados	$\frac{\text{Número de médicos capacitados en REFCON} * 100}{\text{Número total de médicos del HJTACH}}$	REFCON	MENSUAL	Coordinador del Área de Referencia y Contrarreferencia

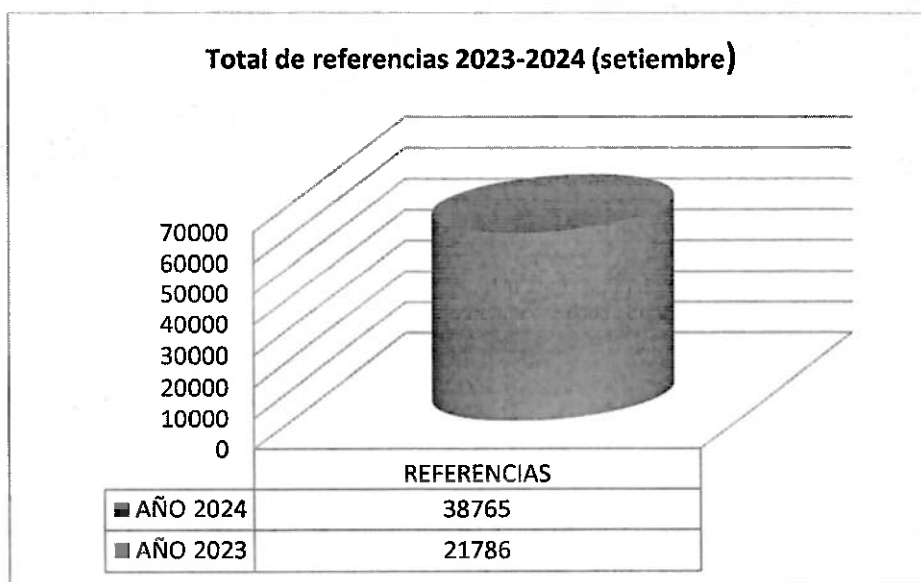


10.5 Recopilación de datos

10.5.1 Información recopilada del Servicio de Referencia y Contrarreferencia:

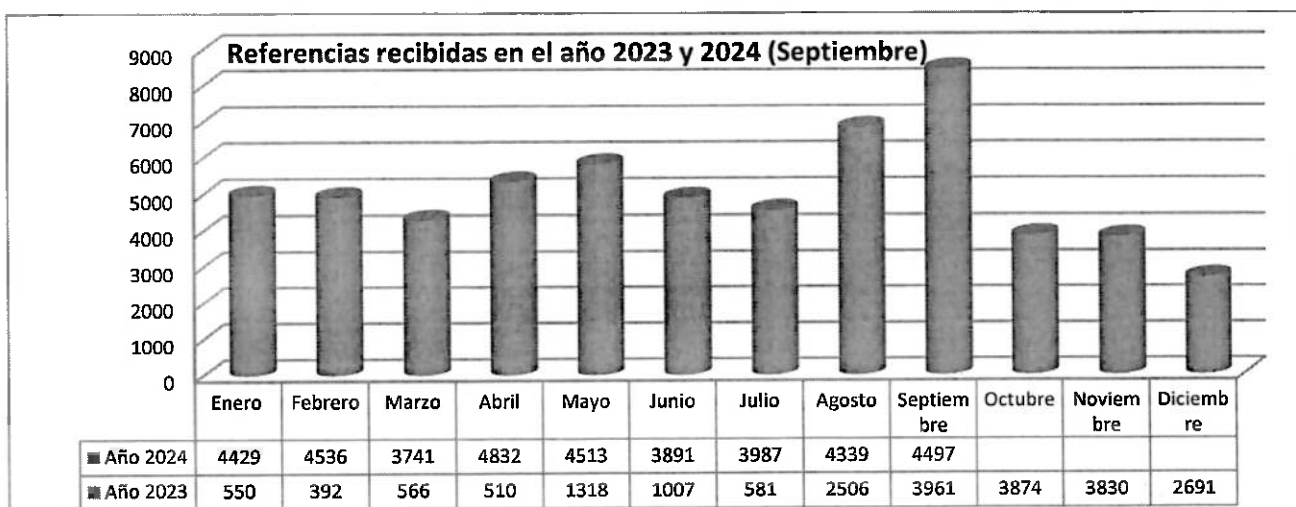
Se revisa la data institucional que se registra o que llega al servicio durante las actividades operativas, la finalidad fue obtener una mirada general al proceso en base a evidencias:

Gráfico N°2 Referencias recibidas período 2023-2024



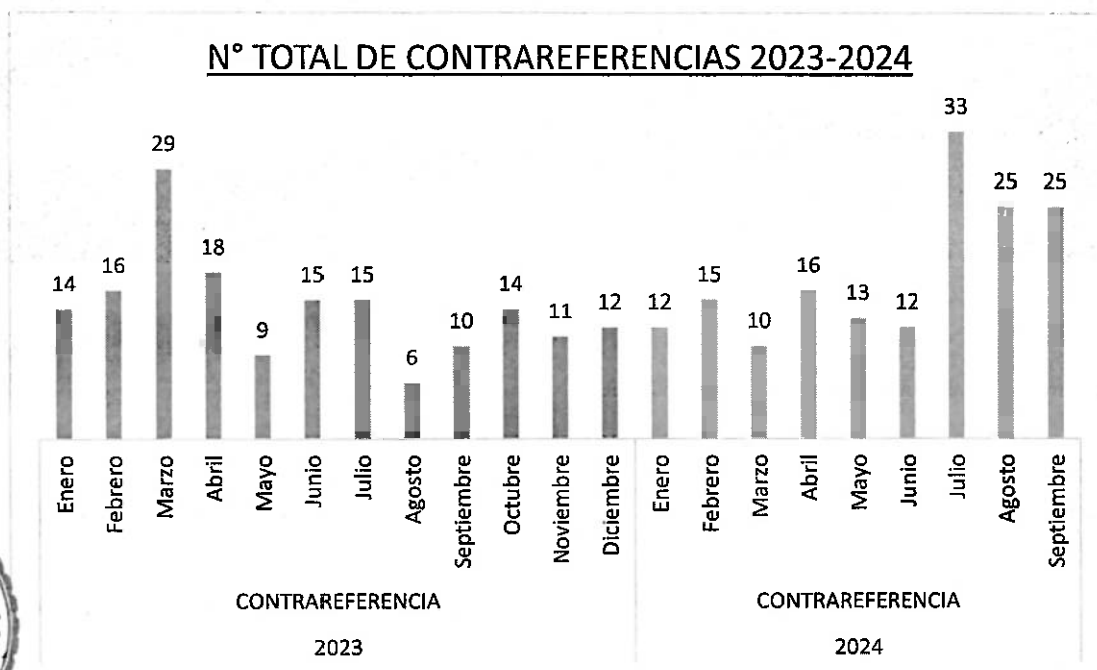
En el Gráfico N°2 se observa la cantidad total de referencias del año 2023 siendo esta 21786, para el año 2024, hasta el mes de setiembre se cuentan un total de 38765 referencias. Se evidencia un aumento del 84% del total de referencias en el 2024 a comparación del año anterior.

Gráfico N°3 Referencias recibidas por mes periodo 2023-2024



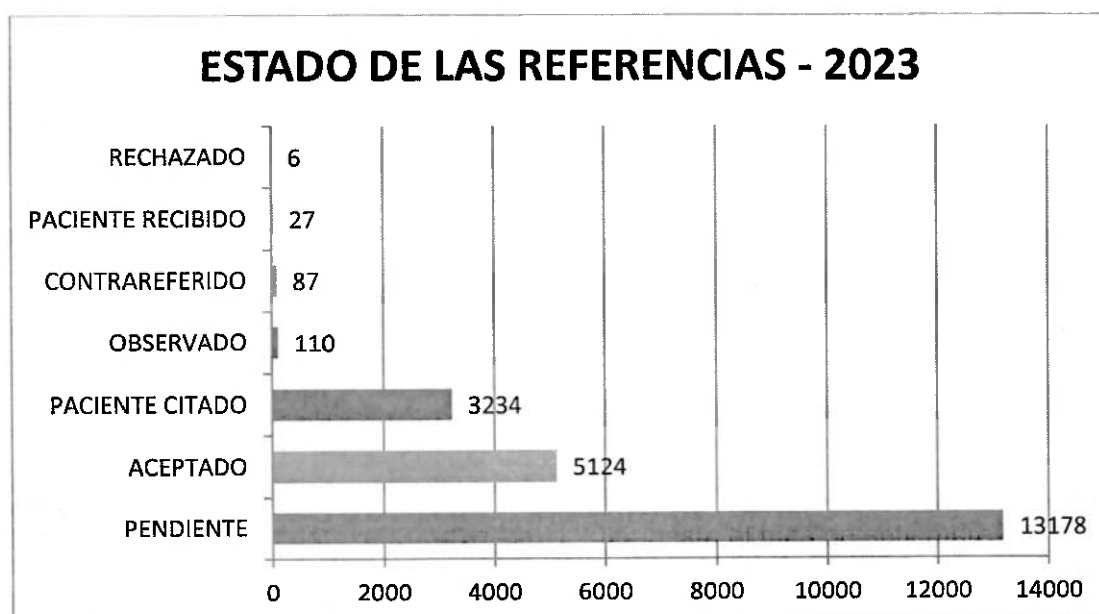
En el Gráfico N°3 se observa el total de referencias recibidas por mes donde se evidencia un aumento considerable del número de referencias en cada mes del 2024 en comparación al 2023. Además, se observa una tendencia creciente en el número de referencias del año 2023, mientras que en el 2024 el número de referencias se mantiene sin una variación significativa.

Gráfico N°04 Contrarreferencias emitidas por mes periodo 2023-2024



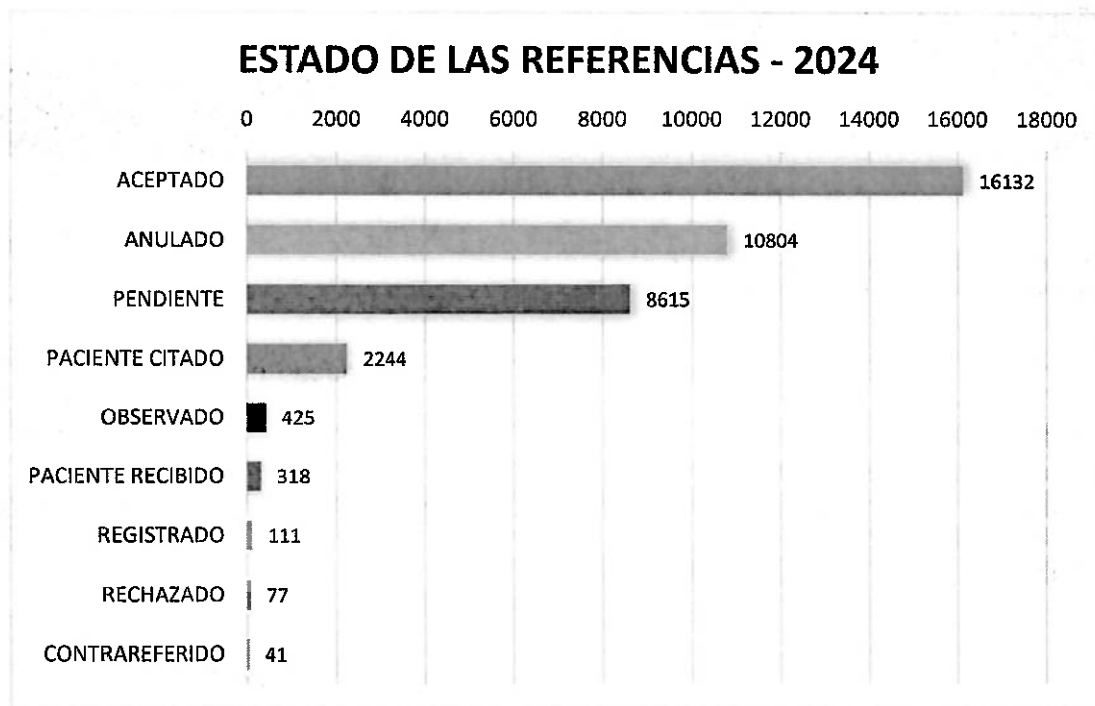
En el Gráfico N°4 se observa el total de contrarreferencias emitidas por mes, teniendo un total de 169 en el año 2023 y 161 en el 2024 hasta el mes de setiembre. Se evidencia que el total de contrarreferencias del año 2024 a comparación del 2023 no ha tenido una variación significativa.

Gráfico N°05 Estado de las referencias del año 2023



En el Gráfico N°5 se observa el estado de las referencias del año 2023 teniendo que 13178 se encuentran en estado PENDIENTE, 5124 ACEPTADO, 3234 PACIENTE CITADO, 110 OBSERVADO, 87 CONTRARREFERIDO, 27 PACIENTE RECIBIDO, 6 RECHAZADO. Cabe destacar el gran número de referencias pendientes, esto debido a ciertos factores como la falta de emisión de la contrarreferencia por parte del personal médico, pacientes que recibieron atención en el local de consultorios externos no acuden al Área de Referencias y Contrarreferencias del hospital para informar sobre su contrarreferencia, entre otros.

Gráfico N°06 Estado de las referencias del año 2024



En el Gráfico N°6 se observa el estado de las referencias del año 2024 teniendo que 16132 se encuentran en estado ACEPTADO, 10804 ANULADO, 8615 PENDIENTE, 2244 PACIENTE CITADO, 425 OBSERVADO, 318 PACIENTE RECIBIDO, 111 REGISTRADO, 77 RECHAZADO y 41 CONTRARREFERIDO. Se evidencia una gran cantidad de referencias con el estado ANULADO, esto debido a que las referencias pendientes con más de 3 meses se anulan automáticamente en el sistema REFCON. De igual forma que en el Gráfico N°4, se observa un bajo número referencias (41) en estado CONTRARREFERIDO.

10.7 PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS

El Equipo de Mejora realiza las posibles soluciones de las causas raíz a través de lluvia de ideas.

Cuadro N°05: Lista de posibles soluciones

MATRIZ DE PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS PARA EL CAMBIO			
PROBLEMA	DEFICIENTE OPERATIVIDAD DEL SISTEMA DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS DE CONSULTA EXTERNA		
CAUSA RAIZ (1)	Deficiente gestión de citas de consulta externa	HIPOTESIS DE CAMBIO	1. Actualizar la cartera de servicios en el RENIPRES. 2. Establecer el número de cupos por cada especialidad. 3. Monitorear la ejecución de la programación de la consulta externa. 4. Coordinar con la RIS Chaclacayo, Chosica y Huarochirí.
CAUSA RAIZ (2)	Deficiente funcionamiento del área de Referencias	HIPOTESIS DE CAMBIO	1. Implementar el área de Referencias y Contrarreferencias. 2. Establecer el proceso de Referencia y Contrarreferencia por el Sistema REFCON. 3. Asignar accesos a los usuarios del Sistema REFCON. 4. Capacitar al personal sobre el uso del Sistema hospitalario y sistema REFCON.
CAUSA RAIZ (3)	Deficiente interoperabilidad de los sistemas informáticos	HIPOTESIS DE CAMBIO	1. Registrar en el REFCON el estado del proceso de la referencia y contrarreferencia. 2. Monitorear el proceso de la referencia y contrarreferencia por el Sistema REFCON. 3. Institucionalizar el proceso de Referencia y Contrarreferencia en el Sistema REFCON.

Fuente: Equipo de Mejora del Servicio de Referencia y Contrarreferencia
Elaborado por Unidad de Gestión de la Calidad

10.8 PRIORIZACIÓN DE CAUSAS RAÍZ A INTERVENIR

De las causas identificadas se procedió se realizó la priorización según los criterios que se establecieron. En coordinación con el equipo de mejora se acordó trabajar las

acciones de mejora de las causas raíz con mayor puntaje, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N°6: Matriz de priorización

MATRIZ DE PRIORIZACION				
CAUSAS IDENTIFICADAS	CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN			
	Frecuencia	Importancia	Factibilidad	Total
Deficiente gestión de citas de consulta externa	4	4	4	12
Deficiente funcionamiento del área de Referencias	5	5	4	14
Deficiente interoperabilidad de los sistemas informáticos	4	4	3	11

Fuente: Equipo de Mejora del Servicio de Referencia y Contrarreferencia
Elaborado por Unidad de Gestión de la Calidad

XI. RESULTADOS ESPERADOS

11.1 Resultados de Orientación hacia el Cliente Interno / Externo:

11.1.2 Contribuir con la disminución de la Lista de Espera de referencias aceptadas vía REFCON para una atención en Consulta Externa.

11.2 Resultados Financieros:

11.2.1 Se busca otorgar a los pacientes citas de manera oportuna para brindar un diagnóstico temprano y prevenir posibles complicaciones, además de acelerar el proceso de recuperación y reducir la tasa de morbilidad.

11.2.2 Se busca evitar posibles multas y/o sanciones debido a quejas o denuncias de pacientes o familiares relacionadas con la atención oportuna de su situación de salud.

11.3 Resultados de la Eficiencia Organizacional:

11.3.1 Incremento en la cantidad de pacientes contrarreferidos tras haber recibido su diagnóstico y tratamiento, según sea necesario, en un establecimiento de salud de menor nivel.

11.3.2 Contribuir con el cumplimiento de los objetivos del Plan Cero Colas del Hospital José Agurto Tello de Chosica 2025 y con el objetivo institucional "Garantizar el acceso a cuidados y servicios de salud de calidad organizados en Redes Integradas de salud centradas en la persona familia y comunidad con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad".

XII. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- HJATCH -	TAREAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Garantizar la continuidad de la atención mediante el sistema de atención ambulatoria en el Hospital José Agurto Tello de Chosica	1. Gestionar el proceso de atención ambulatoria	1. Actualizar la cartera de servicios en el RENIPRES	Listar la oferta actual de los servicios.	OFICIO	UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	x								
			Solicitar la actualización del RENIPRES y hacer seguimiento de oficio a DIRIS				x							
		2. Establecer el número de cupos por cada especialidad	Evaluar la Productividad y Deserción de pacientes en la consulta externa de cada especialidad	INFORME	DIRECCIÓN ADJUNTA			x						
			Socializar la actualización del número de cupos por cada especialidad											
			Definir el número de interconsultas por cada especialidad						x					
			Actualizar en el Sistema Hospitalario el número de cupos por cada especialidad					x						
		3. Monitorear la ejecución de la programación de la consulta externa	Elaborar el flujo de las Interconsultas para consulta externa.	INFORME	UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, CONSULTORIOS EXTERNOS				x					
			Coordinar la programación de atenciones por consulta externa a través de telemedicina	INFORME	UNIDAD FUNCIONAL DE TELESALUD					x				
			Diferenciar en el sistema cuando la cita es para nuevas atenciones, atenciones de control, procedimientos o interconsulta	PRODUCTO	ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA, CONSULTORIOS EXTERNOS, DIRECCIÓN ADJUNTA.				x					
			Elaborar el flujo para las reprogramaciones y suspensiones de la consulta médica.	INFORME	UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y CONSULTORIOS EXTERNOS.					x				



OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- HJATCH"	TAREAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	
		4. Coordinar con la RIS Chaclacayo, Chosica y Huarochirí.	Implementar las llamadas y mensajes de recordatorios y confirmación de asistencia a las citas médicas	PRODUCTO	ESTADÍSTICA E INFORMATICA			X							
			Programar reuniones mensuales de coordinaciones	OFICIO	EQUIPO DE REFERENCIAS UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD				X						
		1. Implementar el área de Referencias y Contrarreferencias	Elaborar el requerimiento de dos equipos informáticos	TDR	EQUIPO DE REFERENCIAS				X						
			Elaborar el requerimiento de dos personales de salud	TDR						X					
	2. Operativizar el área de Referencias	2. Establecer el proceso de Referencia y Contrarreferencia por el Sistema REFCON	Elaborar los flujos del proceso de Referencia: por consulta externa y apoyo al diagnóstico por REFCON	INFORME	EQUIPO DE REFERENCIAS					X					
			Elaborar el flujo del proceso de Contrarreferencia por consulta externa y apoyo al diagnóstico por REFCON							X					
		3. Asignar accesos a los usuarios del Sistema REFCON	Requerir a DIRIS los accesos al Sistema REFCON de acuerdo a los roles: evaluador, admissionista, responsable y administrador.	OFICIO	EQUIPO DE REFERENCIAS						X				
			4. Capacitar al personal sobre el uso del Sistema hospitalario y sistema REFCON	PLAN	ESTADÍSTICA E INFORMATICA							X			
				Elaborar el plan de capacitación de Sistema REFCON	PLAN	EQUIPO DE REFERENCIAS									X

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- HATCH"	TAREAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
	3. Desarrollar la interoperabilidad del sistema hospitalario y el sistema informático REFCON	1. Registrar en el REFCON el estado del proceso de la referencia y contrarreferencia 2. Monitorear el proceso de la referencia y	Evaluar las referencias recibidas por el Sistema REFCON	REGISTRO	EQUIPO DE REFERENCIAS				X					
			Registrar (el evaluador) en el Sistema REFCON el estado: ACEPTADO, OBSERVADO O RECHAZADO							X				
			Comunicar al establecimiento de origen las Referencias Observadas											X
			Interoperar el Sistema REFCON con el sistema hospitalario para el otorgamiento de citas	PRODUCTO	ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA									X
			Registrar (el adisionista) en el Sistema REFCON el estado: CITADO	REGISTRO	ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA								X	
			Interoperar el Sistema REFCON con el sistema hospitalario para el registro automático de la atención médica	PRODUCTO	ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA								X	
			Registrar el responsable de referencias en el Sistema REFCON, el estado: RECIBIDO	REGISTRO	EQUIPO DE REFERENCIAS								X	
			Interoperar el registro de la Contrarreferencia en el REFCON desde el sistema hospitalario	PRODUCTO	ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA									X
			Registrar el responsable en el Sistema REFCON, el estado: CONTRAREFERIDO	REGISTRO	EQUIPO DE REFERENCIAS									X
			Elaborar los reportes estadísticos de los registros de cada estado del proceso de referencia	INFORME	EQUIPO DE REFERENCIAS									X

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	- HJATCH"	TAREAS	UNIDAD DE MEDIDA	RESPONSABLE	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
		contrarreferencia por el Sistema REFCON	Analizar los indicadores de gestión establecidos del Sistema REFCON	INFORME	UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD						X			
			Elaborar el informe del cumplimiento de las tareas determinadas	INFORME	UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD									X
			Coordinar reunión con el personal de Referencias de la DIRIS LE	OFICIO	DIRECCIÓN ADJUNTA									X
		3. Institucionalizar el proceso de Referencia y Contrarreferencia en el Sistema REFCON	Elaborar la Directiva Administrativa de la Atención de las Referencias y Contrarreferencias	DIRECTIVA	EQUIPO DE REFERENCIAS						X			
			Validar la Directiva Administrativa del proceso de Referencia y Contrarreferencia	INFORME	UNIDAD DE GESTIÓN DE LA CALIDAD								X	
			Aprobar la Directiva Administrativa del proceso de Referencia y Contrarreferencia	RD	DIRECCIÓN EJECUTIVA									X



XIII. PROPUESTA DE FINANCIACIÓN

El presente proyecto estará financiado con recursos propios de la institución, cada fase será desarrollada por el equipo de mejora en coordinación con los departamentos, servicios y unidades que participan en el proceso de referencia y contrarreferencias.

FINANCIAMIENTO	
Fuente de financiamiento	Recursos ordinarios
Categoría presupuestal	9001 Acciones centrales
Actividad presupuestal	5000003: Gestión Administrativa
Actividad operativa	0053595: Implementación acciones mejora continua calidad de atención

EQUIPO INFORMATICO	PRECIO UNITARIO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
Computadora Lenovo ThinkCentre M70q 3ra Gen - Black	S/. 2800	2	S/. 5600
Teclado	S/. 70	2	S/. 140
Mouse óptico	S/. 25	2	S/. 50
Total			S/ 5790
RECURSO HUMANO	PRESUPUESTO MENSUAL	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
Técnico administrativo	S/. 3000	2	30000.00
INFRAESTRUCTURA	PRESUPUESTO	CANTIDAD	PRECIO TOTAL
MÓDULO DE RECEPCIÓN	S/. 6500.00	1	6500.00
TOTAL			S/.42290.00