**MINISTERIO DE SALUD**
**HOSPITAL SERGIO E. BERNALES**

**Nº 044 -2018- SA-DG-HNSEB**

# RESOLUCION DIRECTORAL

Comas, 14 FEB. 2018

Visto, el Expediente N°000016-2018-HSEB que contiene la Nota Informativa N°093-2017-OFICINA DE SEGUROS-HSEB;

## CONSIDERANDO:

Que, la Ley N°26842 - Ley General de Salud, establece que: "*Es responsabilidad del Estado, promover las condiciones que garantice una adecuada cobertura de prestación de salud a la población, en términos socialmente aceptables de seguridad, oportunidad y calidad*";

Que, mediante Resolución Ministerial N°751-2004/MINSA se aprueba la NT N°018-MINSA/DGSP-V.01 "Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud", el mismo que tiene como objetivo general normar y regular la organización, los procesos y procedimientos administrativos-asistenciales del sistema de referencia y contrarreferencia, en los diferentes niveles de organización del MINSA, para garantizar la continuidad de la atención de salud y contribuir a solucionar los problemas de salud de la población peruana;

Que, el artículo 6° del Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales, aprobado por mediante Resolución Ministerial Nº 795-2003-SA/DM y sus modificatorias, establece que la *Misión del Hospital Sergio E. Bernales es prevenir los riesgos, proteger del daño, recuperar la salud y rehabilitar las capacidades de los pacientes, en condiciones de plena accesibilidad y de atención a la persona desde su concepción hasta su muerte natural*;

Que, el artículo 26° Del mencionado Reglamento, establece que la Oficina de Seguros es la unidad orgánica de apoyo especializado en seguros para el logro de la misión y los objetivos estratégicos y funcionales asignados al Hospital, en el marco de la política sectorial y normas vigentes; precisándose en su inciso e): "*Evaluar y coordinar las mejoras en la atención, referencia y contrarreferencia de los pacientes asegurados, a cargo de los órganos competentes*";

Que, en ese contexto la Jefa de la Oficina de Seguros, mediante el documento del Visto, remite a la Dirección General el proyecto del "Manual de Procedimientos de Referencia y Contrarreferencia", para su revisión y aprobación mediante la resolución directoral respectiva;

Que, con Nota Informativa Nº004-2018-OEPE-HSEB e Informe Nº001-ETORG-OEPE-2018-HSEB de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico del Hospital "Sergio E. Bernales", se informa que se ha revisado el Plan, el cual ha sido elaborado según las normas vigente, proponiendo su aprobación vía acto resolutivo;

En uso de las atribuciones conferidas por el artículo 11º del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) del Hospital "Sergio E. Bernales", aprobado mediante R.M. Nº795-2003-SA-DM, modificado por R.M. Nº512-2004-MINSA, R.M. Nº343-2007-MINSA y R.M. Nº124-2008-MINSA; y, con la visación del Director Adjunto, Director Ejecutivo de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico y del Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica;

HOSPITAL SERGIO E. BERNALES DIRECCION ADJUNTA V°B° J. NINA C.

HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE ASESORIA JURIDICA V°B° J. ZUNIGA B.

HOSP. SERGIO E. BERNALES OF. EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO V°B°

HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
OF. ADM. DE ASESORIA JURIDICA
V°B°
J. ZUÑIGA B

HOSP. SERGIO E. BERNALES
OF. EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO
V°B°

HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
DIRECCION ADJUNTA
V°B°
J. NINA C.

**SE RESUELVE:**

**Artículo 1°. - Aprobar** el **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES"**, que en anexo forma parte de la presente Resolución.

**Artículo 2º.-** Encargar a la Jefatura de la Oficina de Seguros la responsabilidad de la implementación, difusión, supervisión y cumplimiento del mencionado Manual.

**Artículo 3°. - Disponer** que la Oficina de Comunicaciones publique la presente resolución en el portal de la página Web del Hospital Sergio E. Bernales.

**Regístrese, comuníquese y publíquese,**

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES

Mag. JULIO ANTONIO SILVA RAMOS
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 19373

JASR/JMNC/MANH/JLZB/jz
Distribución:
( ) Dirección General
( ) Dirección Adjunta
( ) Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
( ) Oficina de Asesoría Jurídica
( ) Oficina de Seguros
( ) Oficina de Comunicaciones
( ) Archivo Central

# MINISTERIO DE SALUD

# HOSPITAL SERGIO E. BERNALES

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

# INDICE

**CAPITULO I**

INTRODUCCION 3

**CAPITULO II**

FINALIDAD 4

**CAPITULO III**

OBJETIVOS 5

**CAPITULO IV**

BASE LEGAL 6

**CAPITULO V**

**PROCEDIMIENTOS** 7

5.1 Referencia a otro Establecimiento de Salud por Consulta y/o Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento. 8

5.2 Referencia y Contrareferencia del usuario de otro Establecimiento de Salud para Consulta y o Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento. 11

5.3 Referencia a otro establecimiento de salud por emergencia. 14

5.4 Referencia y Contrareferencia del usuario a otro establecimiento de salud por emergencia. 17

**CAPITULO VI**

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 20



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS

# CAPITULO I

## INTRODUCCION

El Manual de Procedimientos de Referencia y Contrareferencia de emergencia y consulta externa de HOSPITAL Sergio E. Bernales, es un documento técnico administrativo que tiene como finalidad normar, describir y sistematizar el proceso, asimismo constituye una herramienta dirigida a realizar las coordinaciones previas para referir interna y externamente a los establecimientos de mayor capacidad resolutiva que permita satisfacer las necesidades de salud, siendo estos de atención médica, procedimientos, apoyo al diagnóstico y terapéutico, mediante una atención integral continua, oportuna y la optimización de los recursos existentes.

El esfuerzo de la coordinación tiene el fin de promover una participación responsable y organizada de todos los elementos del Sistema de la Red Asistencia del Ministerio de Salud, para beneficio de la población.



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS

## CAPITULO II

FINALIDAD

Garantizar la continuidad de la atención de los usuarios en los servicios de salud, a través del sistema de referencia y contrareferencia efectivo y eficiente, implementado en nuestra institución para mejorar el estado de salud de nuestra jurisdicción.



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS AUS

## CAPITULO III

OBJETIVO

Establecer disposiciones y procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Referencia y Contrareferencia en el Hospital Nacional Sergio E. Bernales, garantizando la continuidad en la atención especializada de diagnóstico y tratamiento, optimizando los recursos del sistema, mejorando así los niveles de satisfacción del usuario de los servicios de salud en los diferentes niveles de atención del MINSA en relación al uso oportuno, eficiente y efectivo del sistema, ayudando a contribuir a solucionar los problemas de salud de la población.



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS ADS

## CAPITULO IV

BASE LEGAL

1. Ley N°26842 Ley General de Salud.
2. Ley del Ministerio de Salud N°27657 y su Reglamento Decreto Supremo N°013-2002-SA.
3. Decreto Supremo N°016-2002-SA, Reglamento de la Ley 27604 que modifica la Ley General de Salud N°26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención medica emergencia y partos.
4. Resolución Ministerial N° 795-2003/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales.
5. Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba Norma Técnica de Referencia y Contrareferencia N° 018-MINSA/DGSP-V.01.
6. Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, que aprueba la Norma para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS

# CAPITULO V

## PROCEDIMIENTOS

5.1 Referencia a otro Establecimiento de Salud por Consulta y/o Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

5.2 Referencia y Contrareferencia del usuario de otro Establecimiento de Salud para Consulta y o Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento.

5.3 Referencia a otro establecimiento de salud por emergencia.

5.4 Referencia y Contrareferencia del usuario a otro establecimiento de salud por emergencia.

| FICHA DE DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS |
|---|
| PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud |

| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | Referencia a otro Establecimiento de Salud por Consulta y/o Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento. | FECHA: Mayo 2017 |
|---|---|---|

| | |
|---|---|
| PROPOSITO: | Lograr la gestión de la referencia del usuario referido por SIS de otro establecimiento de salud por consultorio o Apoyo) al establecimiento que solicitan y la referencia de nuestros usuarios a otro establecimiento. |
| ALCANCE: | Departamentos y servicios médicos, odontológicos, obstétricos, apoyo al diagnóstico, Oficina de Estadística e Informática |
| MARCO LEGAL: | . Ley N°26842 Ley General de Salud.<br>. Ley del Ministerio de Salud N°27657 y su Reglamento Decreto Supremo N°013-2002-SA.<br>. Resolución Ministerial N° 795-2003/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales.<br>. Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba Norma Técnica de Referencia y Contrareferencia N° 018-MINSA/DGSP-V.01. |

| INDICE DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MEDIDA | FUENTE | RESPONSABLE |
| % de Referidos | % | Hoja de Referencia | Unidad de Referencias y Contrareferencias |
| % de Referidos = N° total de referidos en consulta externa a otra institución / N° total de atenciones en consulta externa * 100 | | | |

| NORMAS |
|---|
| a) Es responsabilidad del médico llenar la hoja de referencia y contrarreferencia del usuario en original y 3 copias.<br>b) El usuario referido que no es SIS, pasará primero por la unidad de referencias y contrarreferencia.<br>c) La unidad de admisión será la responsable de incluir la hoja de referencia en la historia clínica del usuario referido.<br>d) Es responsabilidad de la oficina de seguros, revisar la hoja de referencia y dar conformidad antes de enviar al usuario a la unidad de referencia y contrarreferencia. |

| DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO | |
|---|---|
| INICIO | 1. Usuario acude al establecimiento de salud con su hoja de referencia de la institución de origen. |
| ADMISIÒN | 2. Recibe la referencia.<br>2.1 Verifica si es paciente SIS o no.<br>2.2 Si es SIS Facilita al usuario que acceda a una cita al servicio destino.<br>2.3 En caso contrario va a ser atendido por el médico especialista. |
| SERVICIO DE DESTINO (Médico especialista) | 3.1 Se recibe y atiende al usuario.<br>3.2 Si se puede resolver el problema de salud indica tratamiento ambulatorio si lo amerita control por consulta externa, de lo contrario se entrega hoja de contrarreferencia con destino al establecimiento de origen.<br>3.3 Si no se puede resolver el problema, identifica la necesidad de referencia e informa al usuario y/o familiar su estado, razones e importancia de la referencia.<br>3.4 Se llena la hoja de referencia y se entrega y si fuera el caso ordenes de diagnóstico. El usuario decide si acepta.<br>3.5 Si no acepta l usuario o familiar firma la hoja de exoneración de responsabilidad.<br>3.6 Se entrega la hoja de referencia a usuario o paciente y se deja una copia en la historia clínica |
| | 4.1 Recibe, verifica llenado correcto y registra la hoja de referencia. |



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS

| | |
|---|---|
| UNIDAD DE REF. Y CONTRAREF. | 4.2 Archiva copia de la hoja de referencia.<br>4.3 Selecciona el establecimiento de destino de la referencia.<br>4.4 Brinda al usuario y/o familiar información sobre la referencia.<br>4.5 Entrega a usuario original de la hoja de referencia y una copia firmada y visada debidamente. |
| ESTABLECIMIENTO DE DESTINO URC/ADMISION | 5.1 Recibe al usuario referido y solicita la hoja de referencia.<br>5.2 Verifica coordinación de la referencia<br>5.3 Realiza los trámites necesarios para la atención prioritaria del usuario.<br>5.4 Recibe, verifica llenado correcto y registra la hoja de referencia.<br>5.3 Indica al usuario el servicio donde recibirá la atención.<br>5.4 Atiende al usuario referido según lo programado coordinando los servicios necesarios hasta la solución del problema de salud del usuario. |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| Hoja de referencia o usuario atendido | Establecimiento de origen o HNSEB | Diario | Mecanizado |

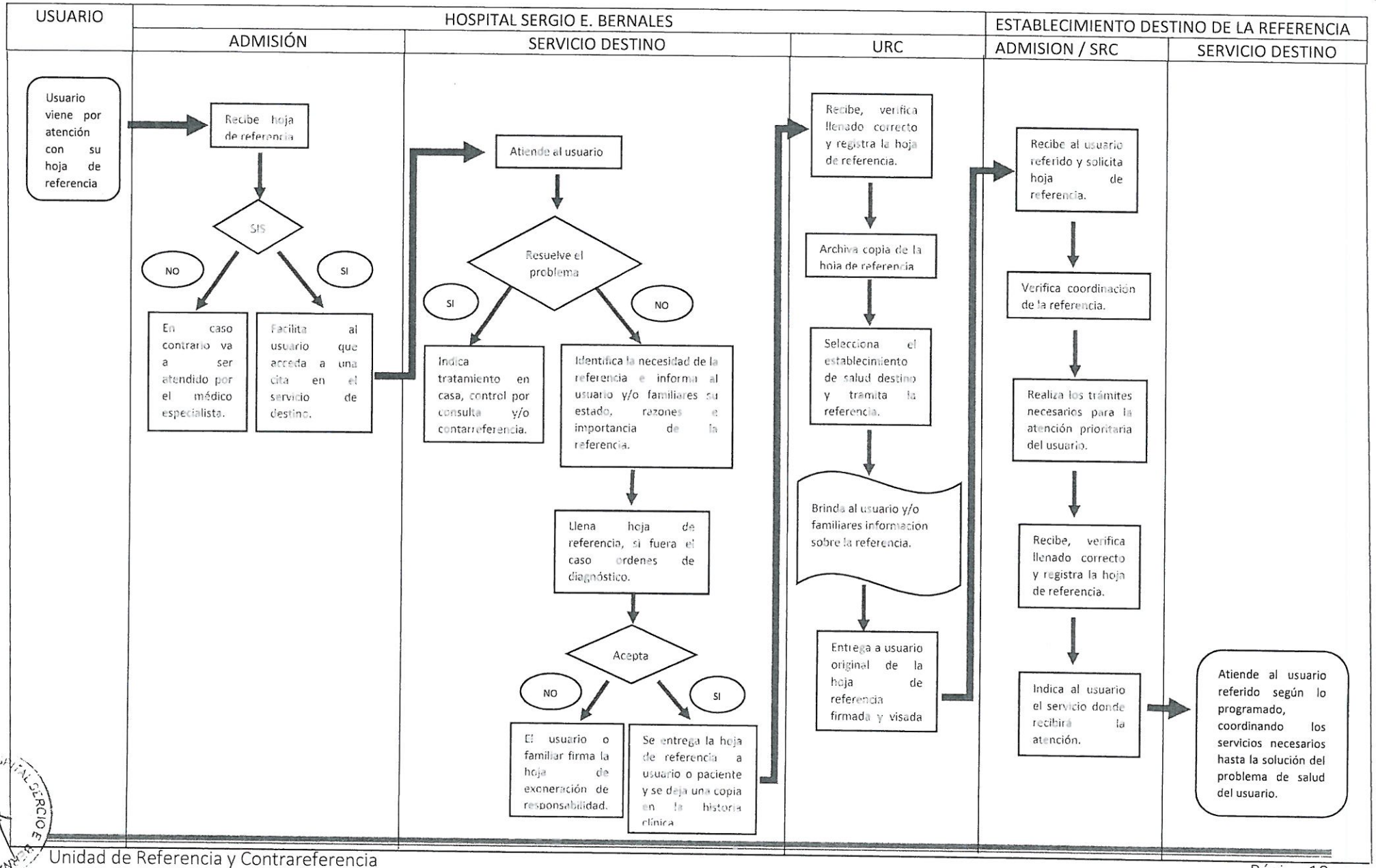
| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| Hoja de referencia | Establecimiento de destino | Diario | Mecanizado |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES | **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 resolutiva. |
| | **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 de un usuario o el resultado de la prueba diagnóstica, al establecimiento de salud de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente. |
| ANEXOS | Mapa global del Proceso de Referencia a otro Establecimiento de Salud por Consulta y/o Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Hospital Sergio E. Bernales. (Pagina. 10) |



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS

## MAPA GLOBAL DEL PROCESO DE REFERENCIA POR CONSULTA Y/O APOYO AL DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES



| FICHA DE DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS |
|---|
| PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud |

| | | |
|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | Referencia y Contrareferencia del usuario de otro Establecimiento de Salud para Consulta y o Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento. | FECHA: Mayo 2017 |

| | |
|---|---|
| PROPOSITO: | Lograr la atención del usuario referido de otro establecimiento de salud (para atención ambulatoria y/o apoyo al diagnóstico) y la contrareferencia del establecimiento de origen. |
| ALCANCE: | Departamentos y servicios médicos, odontológicos, obstétricos, apoyo al diagnóstico, Oficina de Estadística e Informática y Oficina de seguros. |
| MARCO LEGAL: | . Ley N°26842 Ley General de Salud.<br>. Ley del Ministerio de Salud N°27657 y su Reglamento Decreto Supremo N°013-2002-SA.<br>. Resolución Ministerial N° 795-2003/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales.<br>. Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba Norma Técnica de Referencia y Contrareferencia N° 018-MINSA/DGSP-V.01. |

| INDICE DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MEDIDA | FUENTE | RESPONSABLE |
| Grado de resolutividad | % | Hoja de Referencia | Unidad de Referencias y Contrareferencias |
| Grado de resolutividad = total de referencias recibidas en consulta externa / total de atenciones en consulta externa * 100 | | | |

| NORMAS |
|---|
| a) Es responsabilidad del médico llenar la hoja de referencia o contrarreferencia del usuario en original y 2 copias.<br>b) El usuario referido que no es SIS, pasará primero por la unidad de referencias y contrarreferencia.<br>c) La unidad de admisión será la responsable de incluir la hoja de referencia en la historia clínica del usuario referido.<br>d) Es responsabilidad de la jefatura de consultorio externo y de la oficina de seguros enviar mensualmente la información de referencia o contrareferencia de usuarios atendidos por SIS, a la unidad de referencia y contrareferencia. |

| DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO | |
|---|---|
| INICIO | 1. Usuario acude al establecimiento de salud con su hoja de referencia de la institución de origen y se dirige a las ventanillas que dan citas. |
| ADMISION (ventanillas de citas) | 2. Recibe la referencia.<br>2.1 Verifica si es paciente SIS o no.<br>2.2 Si es SIS Facilita al usuario que acceda a una cita al servicio destino y registra en el sistema la referencia o contrareferencia, posterior a ello le indica al usuario la fecha y hora de la cita y el área en el que el usuario será atendido (consultorio).<br>2.3 En caso contrario genera la cita y envía al usuario a caja a cancelar su atención y le indica que posterior al pago se dirija al área de los consultorios en los que será atendido. |
| SERVICIO DE DESTINO (Médico | 3 Se recibe y atiende el usuario<br>3.1 El medico atiende al usuario y revisa la necesidad de la referencia por el establecimiento de origen.<br>3.2 Brinda atención médica según protocolo establecido. |

HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS

| | |
|---|---|
| especialista) | 3.3 Identifica las condiciones del usuario para la contrarreferencia.<br>3.4 Comunica al usuario las razones para regresar a su establecimiento de origen para el seguimiento.<br>3.5 Llena hoja de contrarreferencia y los resultados de exámenes de apoyo al diagnóstico e indica al usuario que se dirija al área de Referencia y Contrarreferencia. |
| UNIDAD DE REF. Y CONTRAREF. | 4.1 Recibe, verifica llenado correcto y registra la hoja de Contrarreferencia.<br>4.2 Archiva copia de la hoja de Contrarreferencia.<br>4.3 Selecciona el establecimiento de destino de la Contrarreferencia.<br>4.4 Brinda al usuario y/o familiar información sobre la Contrarreferencia.<br>4.5 Entrega original de la hoja de Contrarreferencia y una copia firmada y visada debidamente. |
| ESTABLECIMIENTO DE ORIGEN URC/ADMISION | 5.1 Recibe al usuario Contrareferido y solicita la hoja de Contrarreferencia.<br>5.2 Registra el caso y realiza los trámites necesarios para la atención prioritaria Del usuario.<br>5.3 Indica al usuario el servicio donde recibirá la atención.<br>5.4 Atiende al usuario contrareferido según lo programado coordinando los servicios necesarios hasta la solución del problema de salud del usuario. |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| Hoja de referencia | Establecimiento de origen o HNSEB | Diario | Mecanizado |

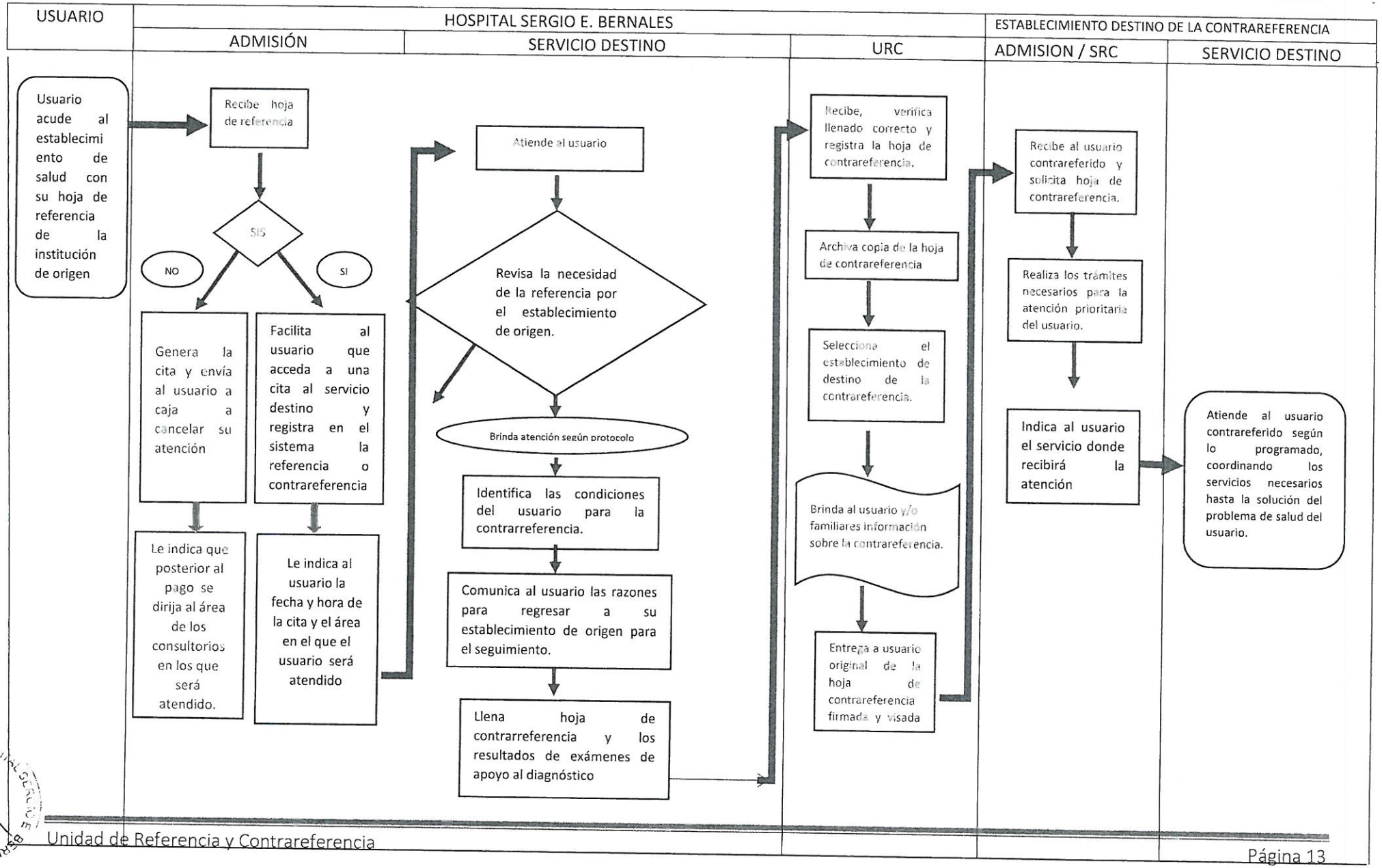
| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| Hoja de contrarreferencia | Establecimiento de origen | Diario | Mecanizado |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES | **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 resolutiva. |
| | **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 de un usuario o el resultado de la prueba diagnóstica, al establecimiento de salud de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente. |
| ANEXOS | Mapa Global del Proceso de Referencia y Contrareferencia del usuario de otro Establecimiento de Salud para Consulta y o Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Hospital Sergio E. Bernales. (Pagina. 13) |



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES S. OFICINA DE SEGUROS

**MAPA GLOBAL DEL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DEL USUARIO PARA CONSULTA Y/O APOYO AL DIAGNOSTICO Y TRATAMIENTO DEL HOSPITAL SERGIO E. BERNALES**



| FICHA DE DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS |
|---|
| PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud |

| | | |
|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | Referencia a otro establecimiento de salud por emergencia. | FECHA: Mayo 2017 |

| | |
|---|---|
| PROPOSITO: | Lograr que el usuario sea referido a otro establecimiento con la coordinación y la documentación necesaria |
| ALCANCE: | Departamentos y servicios médicos, obstétricos, apoyo al diagnóstico, Oficina de Estadística e Informática |
| MARCO LEGAL: | . Ley N°26842 Ley General de Salud.<br>. Ley del Ministerio de Salud N°27657 y su Reglamento Decreto Supremo N°013-2002-SA.<br>. Resolución Ministerial N° 795-2003/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales.<br>. Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba Norma Técnica de Referencia y Contrareferencia N° 018-MINSA/DGSP-V.01. |

| INDICE DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MEDIDA | FUENTE | RESPONSABLE |
| | % | | Unidad de Referencias y Contrareferencias |
| % de Referidos = N° total de referidos por emergencia a otra institución * 100<br>N° total de atenciones en emergencia | | | |

| NORMAS |
|---|
| a) Es responsabilidad del médico llenar la hoja de referencia y contrarreferencia del usuario en original y 3 copias.<br>b) El usuario referido que no es SIS, pasará primero por la unidad de referencias y contrarreferencia.<br>c) La unidad de admisión será la responsable de incluir la hoja de referencia en la historia clínica del usuario referido.<br>d) Es responsabilidad de la oficina de seguros y del servicio de emergencia, enviar mensualmente información de referencia y contrarreferencia de usuarios atendidos por el SIS, a la unidad de referencia y contrarreferencia. |

| DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO | |
|---|---|
| INICIO | 1. Usuario acude solicitando atención. |
| TRIAJE | 2. Define si es paciente crítico o no.<br>2.1 Si no es crítico se le atiende y se plantea probabilidad de resolver el problema de salud del usuario.<br>2.2 Se atiende y se realiza contrarreferencia.<br>2.3 De lo contrario se identifica la necesidad de la referencia e informa al usuario y/o familiares su estado, razones e importancia de la referencia.<br>2.4 Coordina con la unidad de referencias y el jefe de guardia.<br>2.5 Llena hoja de referencia. |
| TRAUMA SHOCK/TÓPICO | 3. Estabilizan al usuario según protocolo y coordinan con la unidad de referencia la selección del establecimiento<br>3.1 Identifica la necesidad de la referencia e informa al usuario y/o familiares su estado, razones e importancia de la referencia.<br>3.2 Se llena la hoja de referencia y se entrega y si fuera el caso ordenes de diagnóstico. El usuario decide si acepta.<br>3.3 Si no acepta l usuario o familiar firma la hoja de exoneración de responsabilidad. |



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS AUS

| | |
|---|---|
| | 3.4 Personal de salud acompaña y traslada al usuario y entrega hoja de referencia al establecimiento de destino.<br>3.5 Fin |
| UNIDAD DE REF. Y CONTRAREF. | 4.1 Recibe, verifica llenado correcto y registra la hoja de referencia.<br>4.2 Archiva copia de la hoja de referencia.<br>4.3 Selecciona el establecimiento de destino de la referencia.<br>4.4 Brinda al usuario y/o familiar información sobre el estado de la referencia.<br>4.5 Entrega a responsable de traslado original de la hoja de referencia firmada y visada. |
| ESTABLECIMIENTO DE DESTINO URC/ADMISION | 5.1 Recibe al usuario referido y solicita la hoja de referencia.<br>5.2 Verifica coordinación de la referencia<br>5.3 Realiza los trámites necesarios para la atención prioritaria del usuario.<br>5.4 Recibe, verifica llenado correcto y registra la hoja de referencia.<br>5.3 Indica al usuario el servicio donde recibirá la atención.<br>5.4 Atiende al usuario referido según lo programado coordinando los servicios necesarios hasta la solución del problema de salud del usuario. |

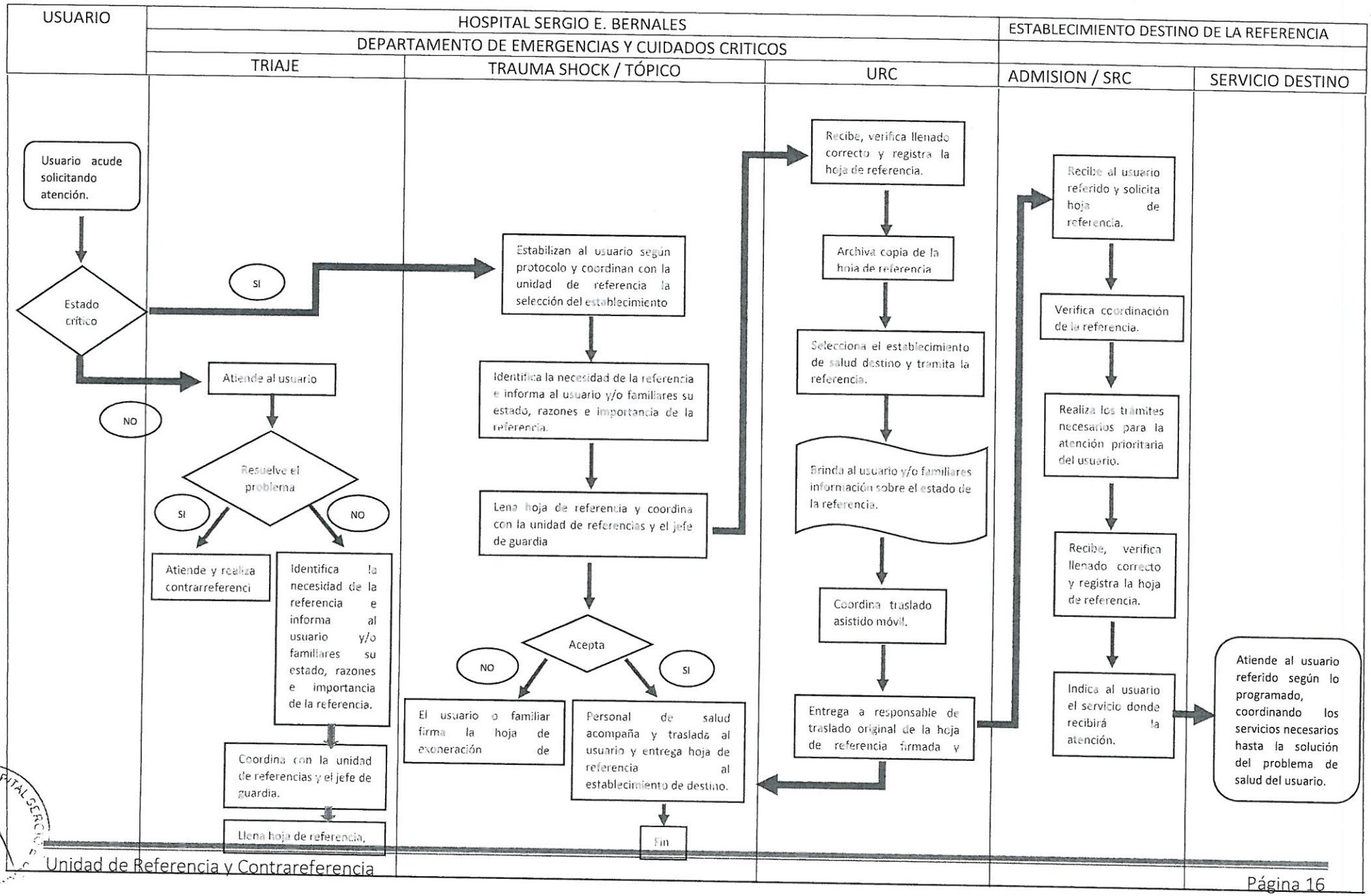
| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| Hoja de referencia o | Establecimiento de origen | Diario | Mecanizado |

| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| Hoja de contrarreferencia | Establecimiento de origen | Diario | Mecanizado |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES | **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 resolutiva. |
| | **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 de un usuario o el resultado de la prueba diagnóstica, al establecimiento de salud de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente. |
| ANEXOS | Mapa global de Referencia a otro establecimiento de salud por emergencia. (Pagina. 16) |

HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS

## MAPA GLOBAL DEL PROCESO DE REFERENCIA DE EMERGENCIA HOSPITAL SERGIO E. BERNALES



| FICHA DE DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTOS |
|---|
| PROCESO: Protección, Recuperación y Rehabilitación de la Salud |

| | | |
|---|---|---|
| NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO | Referencia y Contrareferencia del usuario a otro establecimiento de salud por emergencia. | FECHA: Mayo 2017 |

| | |
|---|---|
| PROPOSITO: | Lograr la atención del usuario referido de otro establecimiento de salud por emergencia y la Contrareferencia al establecimiento de origen |
| ALCANCE: | Departamentos y servicios médicos, apoyo al diagnóstico, Oficina de Estadística e Informática y Oficina de seguros. |
| MARCO LEGAL: | . Ley N°26842 Ley General de Salud.<br>. Ley del Ministerio de Salud N°27657 y su Reglamento Decreto Supremo N°013-2002-SA.<br>. Resolución Ministerial N° 795-2003/MINSA, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Hospital Sergio E. Bernales.<br>. Resolución Ministerial N° 751-2004/MINSA, que aprueba Norma Técnica de Referencia y Contrareferencia N° 018-MINSA/DGSP-V.01. |

| INDICE DE PERFORMANCE | | | |
|---|---|---|---|
| INDICADOR | UNID. DE MEDIDA | FUENTE | RESPONSABLE |
| Grado de Resolutividad | % | Hoja de R y C | Unidad de Referencias y Contrarreferencia |

Grado de resolutividad = N° total de referencias recibidas en emergencia / N° total de atenciones en emergencia * 100

| NORMAS |
|---|
| a) Es responsabilidad del médico llenar la hoja de referencia y contrarreferencia del usuario en original y 3 copias.<br>b) El usuario referido que no es SIS, pasará primero por la unidad de referencias y contrarreferencia.<br>c) La unidad de admisión será la responsable de incluir la hoja de referencia en la historia clínica del usuario referido.<br>d) Es responsabilidad de la oficina de seguros y del servicio de emergencia, enviar mensualmente información de referencia y contrarreferencia de usuarios atendidos por el SIS, a la unidad de referencia y contrarreferencia. |

| DESCRIPCIÒN DEL PROCEDIMIENTO | |
|---|---|
| INICIO | 1. Usuario viene solo o acompañado con personal de salud y hoja de referencia. |
| Dpto. Emergencia y Cuidados Críticos | 2. Recibe a usuario y coordina con la Unidad de Referencia, verifica la hoja de referencia y envía al familiar a dar los datos del usuario.<br>2.1 Si es referido por SIS, se indica al usuario que se dirija al módulo de Admisión.<br>2.2 En caso contrario va a caja.<br>2.3 |
| Of. Economía/caja/tec.Adm | 3 Recibe Orden, cobra y entrega comprobante de pago e indica que se dirija a módulo de Admisión. |
| Of. Estadística. Informática/ Modulo de Admisión | 4 Recibe y revisa hoja de referencia y determina<br>4.2 Si es SIS, verifica expediente el sello del médico auditor, cita, especialidad y adjunta formatos del SIS<br>4.3 Si no es SIS recibe comprobante de pago.<br>4.4 Ingresa datos del usuario en el sistema y genera historia clínica de emergencia, imprime, engrapa formatos, entrega y deriva a tópico. |



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS

| | |
|---|---|
| TRAUMA SHOCK/TÓPICO | 5 Recibe y registra datos en la historia clínica y libro de emergencia y sella hoja de referencia.<br>5.2 Brinda atención médica según protocolo establecido, indica tratamiento a seguir y determina si se hospitaliza.<br>5.3 Si determina que se hospitaliza va a procedimientos de hospitalización.<br>5.4 Si no el medico deberá llenar hoja de contrareferencia y adjunta resultados de apoyo al diagnóstico si lo hubiera y comunica que regresara al establecimiento de origen. |
| UNIDAD DE REF. Y CONTRAREF. | 4.1 Recibe, verifica llenado correcto y registra la hoja de contrareferencia.<br>4.2 Archiva copia de la hoja de contrareferencia.<br>4.3 Selecciona el establecimiento de destino de la contrareferencia.<br>4.4 Brinda al usuario y/o familiar información sobre el estado de la contrareferencia.<br>4.5 Entrega a responsable de traslado original de la hoja de contrareferencia firmada y visada. |
| ESTABLECIMIENTO DE DESTINO URC/ADMISION | 5.1 Recibe al usuario contrareferido y solicita la hoja de contrareferencia.<br>5.2 Verifica coordinación de la contrareferencia<br>5.3 Realiza los trámites necesarios para la atención prioritaria del usuario.<br>5.4 Recibe, verifica llenado correcto y registra la hoja de contrareferencia.<br>5.3 Indica al usuario el servicio donde recibirá la atención.<br>5.4 Atiende al usuario contrareferido según lo programado coordinando los servicios necesarios hasta la solución del problema de salud del usuario. |

| ENTRADAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| Hoja de referencia | Establecimiento de origen | Diario | Mecanizado |

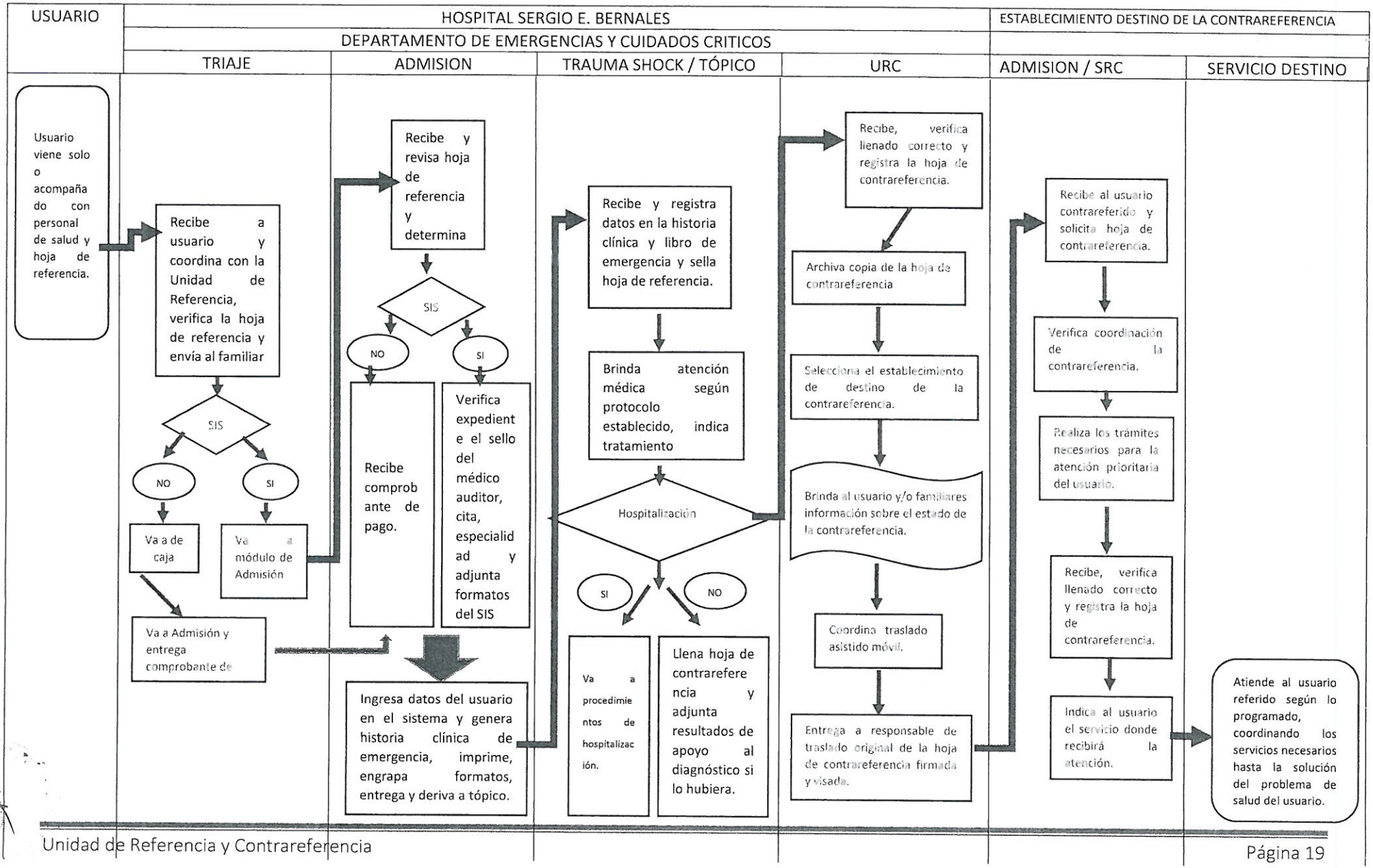
| SALIDAS | | | |
|---|---|---|---|
| NOMBRE | FUENTE | FRECUENCIA | TIPO |
| Hoja de contrarreferencia | Establecimiento de origen | Diario | Mecanizado |

| | |
|---|---|
| DEFINICIONES | **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 resolutiva. |
| | **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 de un usuario o el resultado de la prueba diagnóstica, al establecimiento de salud de origen de la referencia o del ámbito de donde procede el paciente. |
| ANEXOS | Mapa global del Proceso de Referencia y Contrareferencia del usuario a otro establecimiento de salud por emergencia. (Pagina. 19) |



HOSPITAL SERGIO E. BERNALES OFICINA DE SEGUROS

**MAPA GLOBAL DEL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DEL USUARIO A OTRO ESTABLECIMIENTO DE SALUD POR EMERGENCIA HOSPITAL SERGIO E. BERNALES**



## CAPITULO VI

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. MINISTERIO DE SALUD. Norma técnica de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos del Ministerio de Salud. Ministerio de Salud. Lima-Perú .2017.

# NOTA INFORMATIVA N° 004 -2018-OEPE-HNSEB

A : Mc. Julio Antonio SILVA RAMOS
Director General del Hospital Sergio E. Bernales

ASUNTO : Manual de Procedimientos de Referencia y Contrareferencia del Hospital Sergio E. Bernales 2018.

REFERENCIA : NOTA INFORMATIVA N° 093-2017-OFICINA DE SEGUROS HSEB. Expediente N° 18-000016

FECHA : Comas, 17 ENE. 2018

---

Tengo a bien dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, por e cual el Jefe de la Oficina de Seguros remite el **"Manual de Procedimientos de Referencia y Contrareferencia del HSEB 2018,** para la aprobación correspondiente.

En tal sentido y según **INFORME N° 001-ETORG-OEPE-2018-HSEB**, en la cual concluye que el proyecto del Manual de Procedimiento del Sistema de Referencia y Contrareferencia se encuentra apto para su aprobación porque esta de acorde con las normas establecidas y recomienda la aprobación vía acto resolutivo.

Atentamente

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SERGIO E. BERNALES
Oficina. Ejecutiva de Planeamiento Estratégico

**MC.JUAN MARTIN NINA CACERES**
DIRECTOR EJECUTIVO (e)

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
TRAMITE DOCUMENTARIO
17 ENE 2018
Nº DE EXPEDIENTE:
Nº DE FOLIO:
HORA: 1:25

Cc.
Archivo
JMN/TGV

**INFORME Nº 001-ETORG-OEPE2018-HSEB**

| | |
|---|---|
| **A** | **: M.C. MIGUEL NARREA HUAMANI**<br>**Jefe de la Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico** |
| ASUNTO | : Manual de Procedimientos de Referencia y Contrareferencia de la Oficina del SIS |
| REFERENCIA | : EXP Nº 18-000016-001 |
| FECHA | : Comas, 16 de enero de 2018 |

Tengo a bien dirigirme a usted, para informarle sobre el documento de la referencia, en el que remite el Proyecto de Manual de Procedimiento de Referencia y Contrareferencia lo siguiente:

- **ANTECEDENTES**

1. Visto el Exp Nº18-000016-001 según Nota Informativa Nº 093-2017-OFICINA DE SEGUROS-HSEB, de fecha 29 de diciembre 2017, mediante el cual remite el Proyecto de Manual de Procedimiento de Referencia y Contrareferencia de la Oficina de Seguros del Hospital Sergio E. Bernales, para su revisión, y aprobación correspondiente por la Dirección General.

2. Según R.M. Nº 614-2004/MINSA, de fecha 15 de junio de 2004, se aprueba Normas Técnicas del Sistema de Gestión de la Calidad del Programa Nacional de Hemoterapia y Bancos de Sangre (PROHAHEBAS), en cumplimiento de la Norma Técnica Nº 013-MINSA/DGSP-V.01.

- **ANALISIS:**

1. Este Manual ha sido elaborado en cumplimiento de la norma vigente la R.M. Nº 850-2016, Norma para la elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud, y la Norma Técnica de Referencia y Contrareferencia.

- **CONCLUSION:**

El proyecto de Manual de Procedimiento de Referencia y Contrareferencia, se encuentra apto para ser aprobado porque está de acuerdo a las Normas para la Elaboración de Documentos Normativos del Ministerio de Salud.

Es lo que informo a usted,

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
Oficina Ejecutiva de Planeamiento Estratégico
CPC. SARA DEL ROSARIO SILVA LOPEZ
Jefe de Equipo de Trabajo de Organización

Cc.: Archivo
16/01/2018

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
RECEPCION
16 ENE. 2018
Hora..... Fecha.....
Reg.....
OFICINA EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO

**NOTA INFORMATIVA N° 093– 2017 - OFICINA DE SEGUROS-HSEB**

| | | |
|---|---|---|
| **A** | : | **M.C. JULIO ANTONIO SILVA RAMOS**<br>**Director General del Hospital Sergio E. Bernales.** |
| **Asunto** | : | **Manual de Procedimientos de Referencia y Contrareferencia.** |
| **Fecha** | : | **Comas, 29 de diciembre del 2017** |

---

Me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente y remitirle el Proyecto de Manual de Procedimientos de la Unidad de Referencia y Contrareferencia, para su revisión, aprobación y Resolución Directoral respectiva.

Agradeciendo la atención a la presente, quedo de usted no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
HOSP. NAC. SERGIO E. BERNALES
PATRICIA CARLO ROMANI VIRGILINA
CMP. 55673 RNA 102259
JEFA DE OFICINA DE SEGUROS

C.c.
- Archivo

**PCRC/lmc.**

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
TRAMITE DOCUMENTARIO
02 ENE 2018
N° DE EXPEDIENTE: 000016
N° DE FOLIO:
HORA: 11:12

# HOJA DE ENVIO DE TRAMITE GENERAL

02/01/2018 12:13:26
HNSEB-HNSEB/DG/TD-yguillens
Página 1 de 1

Tipo Documento: NOTA INFORMATIVA
N° Documento: 093-2017-OFICINADESEGUROS-HSEB

N° Expediente: 18-000016-001 /
Operador: HNSEB-HNSEB/DG/TD-yguillens
Fecha Registro: 02/01/2018 11:31

Interesado: PARTICULARES-PARTICULARES-OFICINA DE SEGUROS
Asunto: MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

| N° | Destinatario (1) | Prio | Ind. (2) | Fecha Registro | Remitente (3) |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | HOSPITAL NACIONAL SERGIO BERNALES-HNSEB/DG-SILVA RAMOS JULIO | NORM | 6 | 02/01/2018 | PARTICULARES-PARTICULARES-OFICINA DE SEGUROS |
| 2 | OEIE | | 2/9 | 3/1/18 | |
| 3 | Organización | | 6 | 05-1-18 | |
| 4 | Secretaría | | 14 | 17/1/18 | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |

CLAVE INDICACION DEL MOVIMIENTO

01.Aprobación
02.Atención
03.Su Conocimiento
04.Opinión
05.Informe y Devolver
06.Por Corresponderle
07.Para Conversar
08.Acompañar Antecedente
09.Según Solicitado
10.Según lo coordinado
11.Archivar
12.Acción Inmediata
13.Prepare Contestación
14.Proyecte Resolución
15.Ver Observación

CLAVE PRIORIDAD

(B) Baja
(I) Inmediato
(MB) Muy baja
(N) Normal
(U) Urgente

| N° | OBSERVACIONES POR MOVIMIENTO |
|---|---|
| | |

(1) Use Código (2) Use Clave (3) Use Iniciales

**IMPORTANTE NO DESGLOSAR ESTA HOJA**

Recibido
09.01.18
8.35 am

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
RECEPCION
- 4 ENE. 2018
Hora 8:35 Fecha
Reg.
02/01/2018

**NOTA INFORMATIVA N° 093– 2017 - OFICINA DE SEGUROS-HSEB**

**A** : **M.C. JULIO ANTONIO SILVA RAMOS**
**Director General del Hospital Sergio E. Bernales.**

**Asunto** : **Manual de Procedimientos de Referencia y Contrareferencia.**

**Fecha** : **Comas, 29 de diciembre del 2017**

---

Me dirijo a Usted, para saludarle cordialmente y remitirle el Proyecto de Manual de Procedimientos de la Unidad de Referencia y Contrareferencia, para su revisión, aprobación y Resolución Directoral respectiva.

Agradeciendo la atención a la presente, quedo de usted no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD
HOSP. NAC. SERGIO E. BERNALES
PAJARES CAFFO ROXANA CAROLINA
CMP. 55873 RNA 102259
JEFA DE OFICINA DE SEGUROS

C.c.
- Archivo

**PCRC/lmc.**

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SERGIO E. BERNALES
TRAMITE DOCUMENTARIO
02 ENE 2018
Nº DE EXPEDIENTE: 000016
Nº DE FOLIO:
HORA: 11:12