



Nº 301 -2019-DG-INSN

RESOLUCION DIRECTORAL

Lima, 19 de Noviembre de 2019

Visto, el expediente con Registro DG-21729-2019, que contiene el Memorando Nº 1026-2019-UMSPyP/RyCR-INSN de la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados;

CONSIDERANDO:

Que, los numerales II y VI del Título Preliminar de la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, establecen que la protección de la salud es de interés público y por tanto es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla;

Que, los literales c) y d) del Artículo 12º del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado por Resolución Ministerial Nº 083-2010/MINSA, contemplan dentro de sus funciones el implementar las normas, estrategias, metodologías e instrumentos de la calidad para la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, y asesorar en la formulación de normas, guías de atención y procedimientos de atención al paciente;

Que, con Memorando Nº 999-DA-INSN-2019, de fecha 05 de noviembre de 2019, el Director General Adjunto emite opinión favorable al "Documento Técnico: Gestión para la Implementación del Sistema Informático de Referencias y Contrarreferencias en el Instituto Nacional de Salud del Niño - REFCON", elaborado por la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados;

Que, con Memorando Nº 1101-2019-DG/INSN, de fecha 08 de noviembre de 2019, la Dirección General aprueba la "Documento Técnico: Gestión para la Implementación del Sistema Informático de Referencias y Contrarreferencias en el Instituto Nacional de Salud del Niño - REFCON";

Con la visación de la Oficina de Estadística e Informática, la opinión favorable de la Dirección General Adjunta y la Oficina de Gestión de la Calidad del Instituto Nacional de Salud del Niño, y;

De conformidad con lo dispuesto en la Ley Nº 26842, Ley General de Salud, y el Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño, aprobado con Resolución Ministerial Nº 083-2010/MINSA;

SE RESUELVE:

Artículo Primero. - Aprobar el "Documento Técnico: Gestión para la Implementación del Sistema Informático de Referencias y Contrarreferencias en el Instituto Nacional de Salud del Niño - REFCON", que consta de (12) folios, elaborado por la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados.

PERÚ	Ministerio de Salud	Instituto Nacional de Salud del Niño - Brena
CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado		
18 NOV. 2019		
Reg. Nº 3595		
www.insn.gob.pe		
CARLOS ANTONIO HERRERA PASTRANA		
Brena, Lima, Perú		
Tfno. (511) 330-0066		



Artículo Segundo. - Encargar a la Oficina de Estadística e Informática, la publicación del "Documento Técnico: Gestión para la Implementación del Sistema Informático de Referencias y Contrarreferencias en el Instituto Nacional de Salud del Niño - REFCON" en la página web Institucional.

Regístrese, Comuníquese y Publíquese.



JJM/CUD
DISTRIBUCIÓN:

- () DG
- () DA
- () OEI
- () OAJ
- () OGC
- () UMSPyP

DOCUMENTO TÉCNICO: GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS (REFCON) EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO



DOCUMENTO TECNICO: GESTION PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO – REFCON



DOCUMENTO TÉCNICO: GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE
REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS (REFCON) EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

INDICE

	Pag.
Introducción.....	02
Finalidad.....	02
Objetivos.....	03
Base Legal.....	04
Alcance.....	05
Estrategias.....	05
Actividades a realizar para las referencias a través del aplicativo REFCON.....	06
Actividades a realizar para las contrarreferencias a través del aplicativo REFCON.....	07
Recursos.....	08
Responsabilidades.....	08
Cronograma.....	09
Flujogramas.....	10



DOCUMENTO TÉCNICO: GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE
REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS (REFCON) EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Nacional de Salud del Niño, pertenece al Despacho Viceministerial de Prestaciones y Aseguramiento en Salud del Ministerio de Salud, siendo su área de influencia los pacientes pediátricos provenientes de todas las regiones del país, razón por la cual fue creado, teniendo como uno de los objetivos el ofrecer cuidados especializados y de subespecialidad con dedicación a la **investigación de actividades** científicas-tecnológicas con el objetivo colectivo de impulsar el desarrollo en nuevas terapias orientadas al niño y adolescentes, y siendo este la razón de ser de la Institución.

Al ser una Institución de referencia nacional, tiene la responsabilidad de reorientar su organización con los nuevos cambios tecnológicos, como es el caso de la REFERENCIA y CONTRARREFERENCIA, informatizada, mediante el aplicativo REFCON, por lo que debe incorporar nuevos procesos a razón de implementar como uno de los componentes de la historia clínica electrónica.

Además, tiene la responsabilidad social y jerárquica de enriquecer los procesos, de tal forma que tiene la oportunidad de proponer a las instancias superiores y resolver dentro de sus competencias.

II. FINALIDAD

Contribuir a garantizar la continuidad de la atención del usuario entre nuestra Institución con los demás Establecimientos de Salud haciendo uso del Sistema Informático REFCON, según niveles de complejidad, usando la máxima capacidad de respuesta instalada que garantice la atención integral del usuario.



DOCUMENTO TÉCNICO: GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS (REFCON) EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

III. OBJETIVO GENERAL

Culminar la implementación del Sistema Informático REFCON en nuestra Institución, para generar una mayor fluidez del Sistema de Referencias y Contrarreferencias, garantizando el acceso y oportunidad de atención entre el Instituto Nacional de Salud del Niño y los Hospitales de Lima Metropolitana así como de Hospitales Regionales a nivel nacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Verificar mediante el Sistema Informático REFCON, que las referencias y contrarreferencias contengan la información requerida por normativa.
2. Evaluar la demanda y oferta de atenciones vía referencias del Instituto Nacional de Salud del Niño.
3. Disminuir tiempos de atención, mediante la generación de citas a través del Sistema Informático REFCON, evitando de esta forma que el usuario se acerque al Instituto Nacional de Salud del Niño para sacar una cita y posteriormente se acerque el día de su atención, antes de la hora indicada.
4. Implementar el flujo de atención del paciente referido y/o contrarreferido en el Instituto Nacional de Salud del Niño.
5. Establecer los procedimientos respectivos para la operatividad del REFCON.



IV. BASE LEGAL

1. Decreto Legislativo N° 1161: Que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Salud.
2. Ley 29344 "Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud"; artículo 22° que dispone "Criterios para la articulación de las instituciones prestadoras de salud".
3. Ley N° 29414, Ley que Establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
4. Decreto Supremo N° 004-2003-SA, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27813, Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud
5. D.S N° 027-2015-SA, Reglamento de la Ley N° 29414, Ley que establece los Derechos de las Personas Usuarias de los Servicios de Salud.
6. D.S. N° 008-2010-SA, que aprueba el reglamento de la ley 29344 dispone en su artículo 152° el "SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA."
7. R.M. N° 751-2004/MINSA - Norma Técnica de Salud N° 018-2004-MINSA/DGSP-V 0.1. Que aprueba la Norma Técnica del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de los Establecimientos de Salud del Ministerio de Salud.
8. R.M. N° 866-2007/MINSA - Conformar la Unidad Funcional de la Central Nacional de Regulación de Referencias de Emergencias. CENAREM.
9. R.M. N° 266-2009/MINSA - Modifica la denominación de la Central Nacional de Regulación de Emergencias CENAREM por la de Central Nacional de Referencias de Urgencias y Emergencias. CENARUE.
10. R.M. N° 083-2010/MINSA - Aprueba el Texto Único Ordenado del Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Salud del Niño.
11. R.M. N° 811-2018/MINSA - Aprueba la Directiva Administrativa N° 251 - MINSA/2018/DGOS, Directiva para la elaboración e implementación del Plan "Cero Colas" en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) publicas adscritas al Ministerio de Salud y Gobiernos Regionales.



DOCUMENTO TÉCNICO: GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS (REFCON) EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

V. ALCANCE

El presente plan tiene alcance en la jurisdicción del Instituto Nacional de Salud del Niño y será ejecutado por el Área de Referencias y Contrarreferencias dependiente de la Unidad de Manejos de Seguros Públicos y Privados / Referencia y Contrarreferencia.

VI. ESTRATEGIAS

1. Actualizar los formatos de referencia y contrarreferencia según normativa vigente.
2. Evaluación presupuestal por parte del INSN, a fin de determinar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado y operativización del aplicativo REFCON en los EESS.
3. Capacitación y sensibilización al personal de salud, para el adecuado registro de la referencia según los ítems establecidos por normativa.
4. Garantizar la distribución permanente de formatos de referencia y contrarreferencia en consultorio externo, hospitalización y emergencia.
5. Monitoreo y evaluación del llenado correcto de las referencias y contrarreferencias.
6. Coordinación con instancias superiores: Ministerio de Salud (MINSA), para la capacitación permanente del personal de salud en el adecuado manejo del aplicativo REFCON y llenado de datos según los ítems de la normativa vigente.
7. Coordinación con Institutos, Hospitales y las Redes Integradas de Salud, a fin de dar seguimiento y monitoreo a de Referencias y Contrarreferencias a través del aplicativo REFCON a nivel nacional.
8. Monitoreo y seguimiento de las referencias y contrarreferencias por parte del MINSA.
9. Coordinación con el MINSA a fin de que el aplicativo REFCON se mantenga actualizado, mejore las deficiencias actuales de brindar citas con fecha cercana a pacientes de provincias alejadas, e incluir el ítem de teléfono y correo del usuario, y brinde el soporte técnico a los EESS que hacen uso del aplicativo.
10. Actualización continua de la cartera de servicios ofertados en el Instituto Nacional de Salud del Niño
11. Coordinación con instancias superiores: Ministerio de Salud (MINSA), para considerar horas complementarias al personal de salud de atención ambulatoria para ampliar la oferta de servicios.
12. Elaboración de los documentos normativos de gestión institucional (Manuales de Procesos y Procedimientos).



VII. ACTIVIDADES A REALIZAR PARA LAS REFERENCIAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO REFCON.

1. Área de Referencias y Contrarreferencias del INSN (EESS de destino) Consulta Externa

- Recepciona la referencia enviada por el EESS de origen mediante el aplicativo REFCON.
- Evalúa la pertinencia de la referencia.
- Verifica que el registro de la referencia contenga todos los ítems según la normativa, así como los anexos adjuntos.
- Brinda la aceptación, observación o rechazo de la referencia.
- Brinda la cita para el usuario, según la disponibilidad de la oferta de servicios del Instituto Nacional de Salud del Niño y de manera automática se consigna en el aplicativo REFCON, el servicio, consultorio, personal que va a realizar la atención, así como fecha y hora.
- 48 horas antes de la cita, el personal de referencias y contrarreferencias se comunica con el usuario por vía telefónica, y de no poder comunicarse se comunica con el EESS a fin de confirmar la asistencia, si el usuario niega su asistencia, la cita se libera en el aplicativo REFCON, y se procederá a la reprogramación previa coordinación con el área de Admisión.

2. Usuario

- Recibe un mensaje de texto y/o correo electrónico cuando se registra su referencia.
- Recibe un mensaje de texto y/o correo electrónico cuando su referencia es aceptada o rechazada.
- Recibe un mensaje de texto y/o correo electrónico una vez aceptada su referencia con su cita, donde se le indica el servicio, consultorio, fecha y hora y médico que va lo atender.
- El día de su atención, acudir a su cita 30 minutos antes de su hora indicada, en caso de recibir receta médica deberá de acudir a farmacia a recibir la medicación y en caso de exámenes de apoyo al diagnóstico brindado el mismo día de su cita deberá acercarse a las ventanillas de admisión a facturar los exámenes, para luego acudir a los servicios de apoyo al diagnóstico a solicitar su cita, este último, será hasta que se implemente su registro directo en los servicios médicos de apoyo.

3. Oficina de Estadística e Informática del INSN

- Área de Admisión:
 - 24 horas antes de la cita del paciente o según sea el caso, realiza la búsqueda y/o crea la historia clínica en físico del usuario.
- Área de Informática:
 - Apertura el episodio de atención del usuario, el día de su cita a las 06:00 hrs, el cual estará activo en el sistema informático hasta las 23:59 hrs del día de su cita, a fin de que el usuario tramite sus recetas de farmacia y sus exámenes de apoyo al diagnóstico.



DOCUMENTO TÉCNICO: GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS (REFCON) EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

c. Área de Archivo:

- i. Personal técnico deriva la historia clínica en físico y el Formato Único de Atención del usuario al consultorio donde será atendido.

4. Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados / Referencias y Contrarreferencias

- a. Imprime el Formato Único de Atención del usuario, con la fecha de su cita, el cual no debe permitir ningún tipo de registro hasta el día de su cita (sin apertura de episodio). El FUA se brindará impreso con los datos de filiación del paciente y con los datos del médico que va realizar la atención.

VIII. ACTIVIDADES A REALIZAR PARA LAS CONTRARREFERENCIAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO REFCON

1. Consultorio Externo del INSN (EESS de destino)

- a. Usuario afiliado al SIS es atendido por los diversos servicios de Hospitalización y consulta externa.
- b. De indicarse alta, el Médico emite la Hoja de Contrarreferencia.
- c. El Personal Técnico de Enfermería coordina con área de referencias y contrarreferencias para entregar una de las copias.

2. Área de Referencias y Contrarreferencias del INSN (EESS de destino)

- a. El Personal registra los datos en el aplicativo REFCON según la normativa vigente, y adjunta los anexos.
- b. Coordina con el EESS de origen.

3. Usuario

- a. Recibe un mensaje de texto y/o correo electrónico cuando se registra su contrarreferencia y/o mensaje de texto.
- b. Recibe vía correo electrónico o mensaje de texto según sea el caso para el seguimiento.



DOCUMENTO TÉCNICO: GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS (REFCON) EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

IX. RECURSOS

Los recursos mencionados forman parte de la actual Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados / RyC

1. Recursos Humanos:

- Jefe de la Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados / RyC
- Medico Coordinador de la Unidad SRC – INSN
- Equipo de médicos auditores de la Unidad del SRC
- Equipo de apoyo administrativo de la Unidad el SRC
- Equipo de apoyo administrativo del Área de Admisión
- Fortalecer con nuevos profesionales de la salud para evaluación de pertinencia de las referencias
- Fortalecer el apoyo administrativo para el registro de contrarreferencias, así como las coordinaciones de reprogramación de citas o telecomunicaciones.

2. Recursos Materiales:

- 05 equipos de cómputo.
- 05 escritorios con muebles para computadoras
- 05 sillas giratorias ergonómicas
- 02 impresora multifuncional
- tóner o tinta según sea el caso
- 10 millares Papel Bond tamaño A4
- 06 archivador de Palanca
- 02 grapadora de Pinzas
- 02 paquetes Stick Notes
- 01 perforador grande
- 01 docena de Lapiceros azul y negro.
- ½ docena de resaltadores de Colores.
- Tampón de tinta Negra y Roja.



X. RESPONSABILIDADES

- La Unidad de Manejo de Seguros Públicos y Privados / Referencias y Contrarreferencias, será la responsable de la operatividad, seguimiento, y monitoreo del presente documento técnico.
- La Oficina de Estadística e Informática, será la responsable de brindar el apoyo (informático, gestión de archivo) para la sostenibilidad del presente documento técnico.



DOCUMENTO TÉCNICO: GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS (REFCON) EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

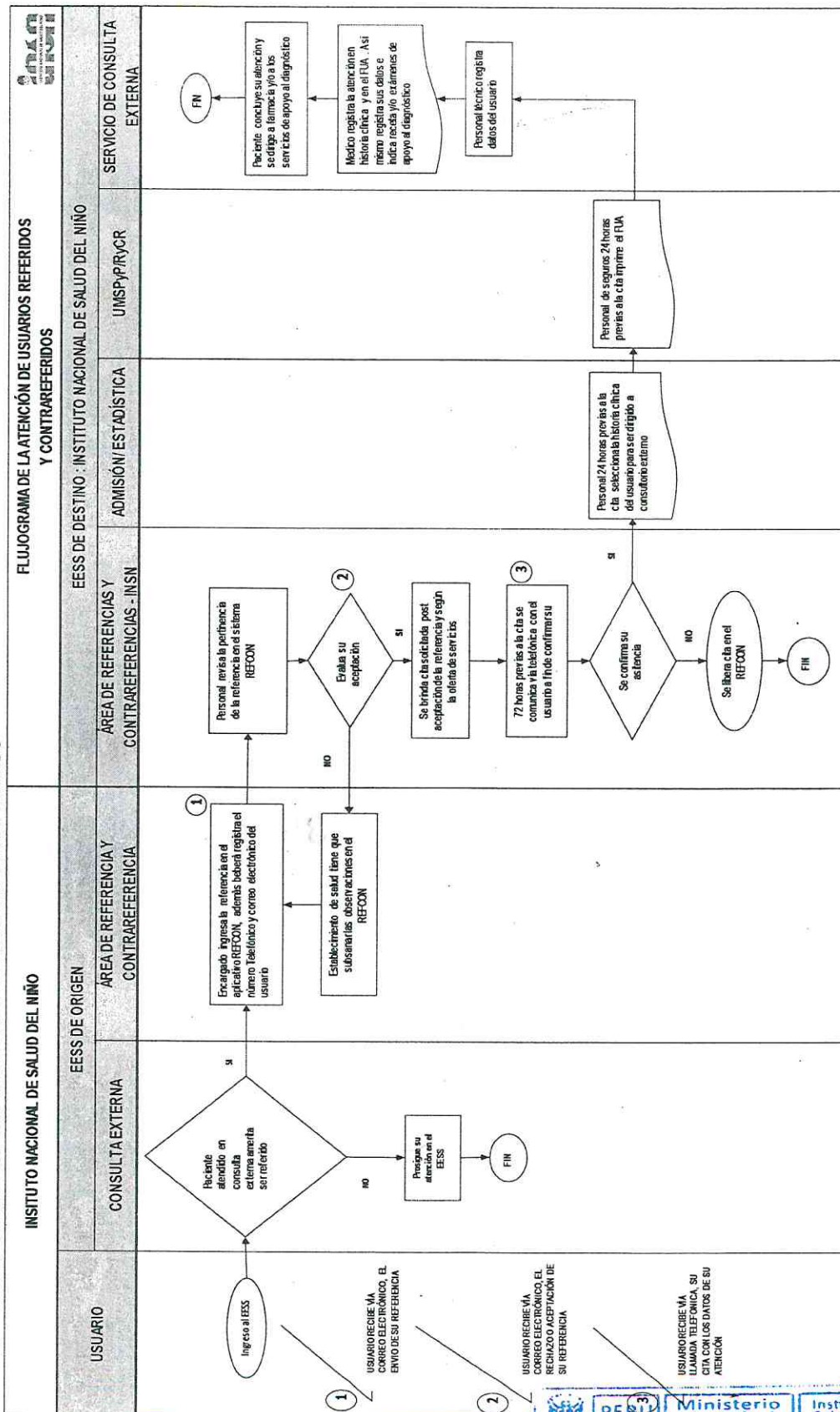
XI. CRONOGRAMA

N°	ESTRATEGIA	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Actualizar los formatos de referencia y contrarreferencia según normativa vigente.	X					
2	Evaluación presupuestal por parte del INSN, a fin de determinar el presupuesto requerido para el funcionamiento adecuado y operativización del aplicativo REFCON en los EESS.	X	X				
3	Capacitación y sensibilización al personal de salud, para el adecuado registro de la referencia según los ítems establecidos por normativa.		X	X	X		
4	Distribución permanente de formatos de referencia y contrarreferencia en consultorio externo.		X	X	X	X	X
5	Monitoreo y evaluación del llenado correcto de las referencias y contrarreferencias.		X	X	X	X	X
6	Operativizar el Sistema de Referencias y Contrarreferencias a través del Sistema Informático REFCON.		X	X	X	X	X
7	Coordinación con instancias superiores: Ministerio de Salud (MINSa), para la capacitación permanente del personal de salud en el adecuado manejo del aplicativo REFCON.		X		X		
8	Coordinación con las Redes Integradas, a fin de dar seguimiento y monitoreo al Sistema de Referencias y Contrarreferencias a través del aplicativo REFCON, en cada uno de los EESS de su jurisdicción.			X		X	
9	Monitoreo y seguimiento de las referencias y contrarreferencias por parte del MINSa.		X	X	X	X	X
10	Coordinación con el MINSa a fin de que el aplicativo REFCON se mantenga actualizado y brinde el soporte técnico a los EESS que hacen uso del aplicativo.	X	X	X	X	X	X
11	Actualización continua de la cartera de servicios ofertados en el Instituto Nacional de Salud del Niño.	X	X	X	X	X	X



XII. FLUJOGRAMAS

1. FLUJOGRAMA DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS REFERIDOS



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
UNIDAD DE MANEJO DE SEGUROS Y CONTRARREFERENCIAS (UMSP/PIYCR)

M.C. ABEL RICARDO LAZO CANCHANA
MEDICO
C.M.P. 045815 R.N.A. A01602

MINISTERIO DE SALUD

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

CDC: MANUEL A. VICUÑA BOBY
Director de la Oficina de Estadística e Informática-ORI

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

14

Dr. D. E. S. VILCAVAYO RIOS
JEFE DE LA UNIDAD DE REQUISITOS MEDICOS

PERU Ministerio de Salud Instituto Nacional de Salud del Niño

CERTIFICO: Que la presente copia fotostática es exactamente igual al original que he tenido a la vista y que he devuelto en este mismo acto al interesado

18 NOV. 2019

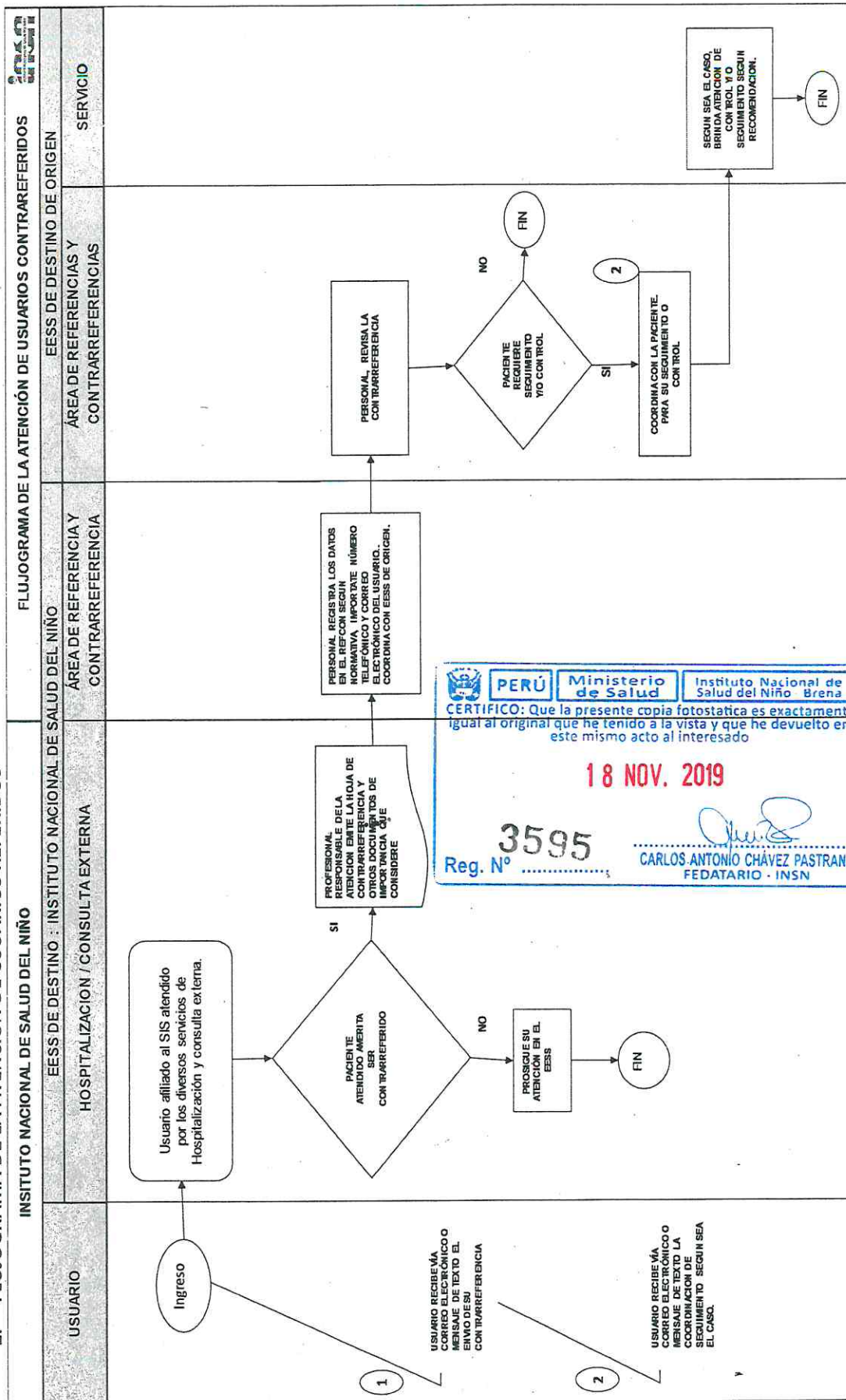
3595

Reg. N°

CARLOS ANTONIO CHÁVEZ PASTRANA
FEBRATARIO - INSN

DOCUMENTO TÉCNICO: GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INFORMATICO DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS (REFCON) EN EL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO

2. FLUJOGRAMA DE LA ATENCIÓN DE USUARIOS REFERIDOS



MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
UNIDAD DE MANEJO DE CASOS PEDIÁTRICOS PRIORIZADOS

M.C. ABEL RICHARDO LAZO CANCHANYA C.R.C. MANUEL A. VICUNA BOBY
Director de la Oficina de Estadística e Informática OEI

CMP. 045815 RNA. 401802

MINISTERIO DE SALUD
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO
UNIDAD DE MANEJO DE CASOS PEDIÁTRICOS PRIORIZADOS

M.C. ABEL RICHARDO LAZO CANCHANYA C.R.C. MANUEL A. VICUNA BOBY
Director de la Oficina de Estadística e Informática OEI

CMP. 045815 RNA. 401802