

MANUAL DE REFERENCIAS Y CONTRARREFERENCIAS

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Referencia y Contrarreferencia, es el Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicos y administrativos que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.

La referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud.

La contrarreferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

El Sistema de Referencia y Contra Referencia comprende todos los elementos que se necesitan para coordinar el envío de pacientes entre establecimientos de atención dentro de la red de servicios, de acuerdo con la complejidad del caso, la capacidad resolutive, los recursos del establecimiento y la cartera de servicios. Establece que el proceso de referencia se debe realizar cuando la atención requerida por el paciente no está comprendida dentro de la cartera de servicios del establecimiento y/o no se cuenta con los recursos necesarios para su atención, debiéndose realizar el traslado hacia otro establecimiento de mayor o menor complejidad dependiendo del caso.

La Asociación Quetzalteca Contra el Cáncer ASCAN tiene en cuenta el papel fundamental del régimen de Referencia y Contrarreferencia el cual consiste en facilitar el acceso universal a los servicios de salud y la atención oportuna e integral a los usuarios mediante el desarrollo legal, técnico y administrativo del régimen como un componente de la red de servicios de salud.

OBJETIVOS

General

- Definir lineamientos generales del sistema de Referencia y Contrarreferencia, aplicables en los servicios de salud de Guatemala.

Específicos

- Estandarizar el sistema de referencia y contrarreferencia para garantizar la continuidad asistencial en los servicios de salud.
- Ser una herramienta para el monitoreo y seguimiento de las referencias y contrarreferencias en la red de servicios de salud.
- Facilitar el acceso universal a los servicios de salud y la atención oportuna e integral a los usuarios.

Lineamientos generales

El sistema de referencia y contra referencia como herramienta administrativa permite la coordinación efectiva de los servicios de salud para el traslado oportuno del paciente, y la prestación adecuada de los servicios de salud a las y los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable.

Debe utilizar la boleta única de referencia y contrarreferencia (anexo 1), llenarla completa y correctamente, anexando un resumen del caso que contribuya a una atención rápida y oportuna.

Dentro de la boleta única de referencia y contrarreferencia (anexo 1) se deberá indicar si el motivo de la referencia no se relaciona con la capacidad de resolución del servicio, entonces deberá anotar el motivo administrativo que genera la referencia.

El personal de cada servicio debe dar seguimiento al 100% de las referencias y contrarreferencias, incluyendo las realizadas por Otros actores de salud.

Lineamientos específicos

Del referente

Tienen potestad de referir pacientes: jefes de departamento, jefes de grupo, jefes de residentes en los hospitales. En el segundo y primer nivel de atención, médicos generales, especialistas y dependiendo de la cartera del servicio, personal de enfermería. A nivel comunitario el facilitador comunitario, terapeutas tradicionales y/o indígenas y comadronas.

Del receptor

Todos los establecimientos de salud de la red de servicios tienen la obligación de recibir las referencias, siempre y cuando tenga la capacidad de respuesta, en caso contrario apoyar con la estabilización del paciente y el traslado a otro servicio. Además, tienen la obligación de realizar la contrarreferencia para garantizar la continuidad de la atención.

Del servicio de salud que refiere al paciente

- Documentación y elaboración de expediente clínico en el servicio que establece el primer contacto Examen físico completo, incluyendo toma de signos vitales
- Realizar pruebas diagnósticas, si se cuenta con los recursos necesarios
- En caso de ser necesario, comunicación directa, vía telefónica con el proveedor del servicio que recibirá al paciente, asegurando la recepción de la referencia
- En el caso de referencias entre hospitales deberá realizarse mediante comunicación directa con el director del hospital receptor, para garantizar la continuidad de la atención según normativa hospitalaria vigente

De la boleta de referencia y contra referencia

- Deben estar numeradas de manera correlativa
- Debe de existir una boleta original y dos copias. La boleta original se archivará en el establecimiento que refiere. Una copia se entregará al establecimiento que recibe y otra será entregada como copia de recibido al personal encargado de entregar a la paciente
- Debe llenarse con letra legible e idealmente con letra de molde
- Se deben anotar los datos completos del paciente y del proveedor de salud que refiere y del responsable de recibir al paciente en el servicio.

Anexo



Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social

BOLETA REFERENCIA

Número correlativo: _____

Servicio de salud al que se envía: _____
 Servicio de Salud que refiere: _____
 Fecha: _____
 Nombre del Paciente: _____
 Historia de la enfermedad actual: _____

Consulta externa ☐ Emergencia ☐
 Teléfono: _____
 Hora del traslado: _____
 Edad: _____ Sexo: _____

Antecedentes médicos

Médicos: _____ Mentales: _____
 Quirúrgicos: _____ Traumáticos: _____
 Alérgicos: _____

Antecedentes gineco-obstétricos

Gestas ☐ Partos ☐ Abortos ☐ Hijos vivos ☐ Hijos muertos ☐ PUR ☐ CSTP ☐
 Otros: _____

Examen físico

Peso ☐ Talla ☐ Pulso ☐ P/A ☐ F/R ☐ T° ☐ FCP ☐

Exámenes realizados: _____
 Impresión clínica: _____
 Motivo de la referencia: _____
 Tratamiento o manejo efectuado en el servicio: _____

Nombre Cargo Firma Sello
de quien refiere

Nombre Cargo Firma Sello
de quien recibe la referencia

Fecha Hora en que se recibe la referencia: _____

BOLETA DE CONTRARREFERENCIA

Número correlativo: _____

Nombre del paciente: _____ Edad: _____ Sexo: _____
 Dirección del paciente: _____
 Servicio que atendió: _____
 Servicio a donde se contra refiere: _____
 Resumen de la evolución: _____

Tratamiento brindado: _____

Diagnóstico: _____
 Recomendaciones: _____

Nombre Firma Cargo del responsable de la atención

Sello del alta

Referencias

- Manual De Referencia Y Contrarreferencia Hospital del Rosario (2018)
- Lineamientos generales del sistema de referencia y contrarreferencia Ministerio de Salud Publica y Asistencia Social (2015)