

APLICACIÓN DE LA NORMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA EN EL CENTRO DE SALUD SEÑOR SANTIAGO DE PRESTO. 2013

Application of the standard of reference and counter in health center Santiago de Presto. 2013

*Medina Bustillos Adriana; Miranda Cardozo Patricia Verónica

* Médico General. Centro de Salud Señor Santiago de Presto. Internado Rotatorio de Salud Pública. U.M.R.P.F.X.CH.

RESUMEN

Introducción: El Sistema de Referencia y Contrarreferencia, es un conjunto de normas, procesos e instrumentos administrativos y asistenciales mediante los cuales se garantiza el acceso a los diferentes niveles de atención, lo que demuestra el fortalecimiento de cada servicio de Salud, se valora y reconoce la existencia de otros servicios, mostrando el respeto que existe por el trabajo de los demás. Pero se requiere conocer: ¿Cuál es el funcionamiento del sistema de Referencia y Contrarreferencia del Centro de Salud Señor Santiago de Presto, en la gestión 2013?

Objetivo General: Describir el funcionamiento del Sistema de Referencia y Contrarreferencia del Centro de Salud Señor Santiago de Presto, en la gestión 2013.

Material y Métodos: El diseño de esta investigación tiene enfoque cuantitativo, es de carácter descriptivo, observacional y transversal.

Resultados: Existe una debilidad bastante importante de relación entre los servicios de salud del Municipio de Presto dentro de su propia Red y más aún con los servicios de Mayor complejidad.

Discusión: En el Servicio de Señor de Santiago de Presto se tiene buena capacidad de resolución, pero se debe fortalecer más aún las Redes de Servicio para cumplir las Normas de Referencia y Retorno dentro de los estándares.

PALABRAS CLAVES

Referencia, Contrarreferencia, Normas.

SUMMARY

Introduction: Reference System and Counter is a set of rules, processes and administrative and welfare instruments through which access to different levels of care is guaranteed, demonstrating the strengthening of each health service, is valued and recognized the existence of other services, showing the respect that exists for the work of others. But we need to know: What is the operating system of referral and Health Center Presto Lord Santiago, in 2013 management?

General Objective: To describe the operation of the system of referral and Health Center Presto Lord Santiago, in 2013 management.

Material and Methods: The design of this research is quantitative approach is descriptive, observational and cross-cutting nature.

Results: There is a fairly significant weakness of relationship between health services in the municipality of Presto within their own network and further with more complex services.

Discussion: In the service of Lord of Santiago de Presto has good resolution, but should further strengthen networks to meet Service Reference Standards and Return within the standards.

KEYWORDS

Reference counterreferral, Standards.

Recepción: 2 de Diciembre 2013

Aceptación: 10 de Diciembre 2013

INTRODUCCION

La declaración de la 30ª Asamblea Mundial de la Salud en 1977, a nivel mundial, los países participantes se comprometieron a lograr para el año 2000, un nivel de salud que permita a todos los ciudadanos del mundo llevar una vida social y económicamente productiva, declaración conocida como la meta de Salud para Todos en el año 2000 (1).

En 1978, la definición de la estrategia de atención primaria menciona la necesidad de hacer ajustes estructurales en los sistemas y servicios de salud. En 1980, se definen las estrategias y objetivos para alcanzar esa meta en la Región de las Américas; y en 1982, el Plan de Acción para la instrumentación de las estrategias regionales (1).

En los enunciados de estas estrategias se incluye la reorganización de la infraestructura de salud como condición fundamental para lograr la cobertura de salud a toda la población, con equidad, eficacia y eficiencia (1).

En el año 1986, la XXII Conferencia Sanitaria Panamericana, organismo máximo de conducción política de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), integrado por las autoridades de salud de todos los países de la Región de las Américas, enfatizó la necesidad de priorizar el desarrollo de la infraestructura de los servicios de salud apoyando los procesos de descentralización para todos los países de la Región, así como para la propia Organización. Las prioridades programáticas aprobadas en la Resolución XXI de la citada conferencia fueron (1):

- El desarrollo de la infraestructura de los servicios de salud con énfasis en la atención primaria de salud;
- La atención a los problemas de salud de los grupos humanos vulnerables, por medio de programas específicos puestos en marcha a través del sistema de servicios de salud;
- El proceso de administración del conocimiento, necesario para llevar a cabo los dos aspectos anteriores, en concordancia con la estrategia de gestión para la utilización óptima de los recursos de la OPS (Organización Panamericana de Salud) OMS (Organización Mundial de la Salud) (1).

A comienzos de la década de los 80's se produce uno de los cambios más importantes del Sistema de Salud, como consecuencia de la Declaración de Alma Ata, se implementa en Bolivia, la estrategia de la Atención Primaria de Salud que con la implementación del Plan Integral de Actividades en Áreas de Salud, se conforman las áreas y los distritos de salud, enfatizando la importancia, por primera vez de los establecimientos del primer nivel, acercándolos a la población desprotegida, posteriormente se instauran los seguros públicos, para luego cambiar el enfoque del sistema, predominantemente administrativo (distritos de salud), al enfoque de redes centrado en la capacidad resolutoria (1).

Desde ese hecho las instituciones de salud en sus diferentes instancias se organizaron espontáneamente para responder en forma adecuada y oportuna a las necesidades de referencia de los establecimientos de salud. Se comienza a hablar de un sistema local de salud que comprenda la articulación de todos los recursos existentes en una zona, para su mejor utilización, adecuación a la realidad local y, sobre todo, para el establecimiento de una relación de mutua responsabilidad con la población adscrita (1).

Esa responsabilidad es la clave para una operación apropiada y eficiente, porque crea las condiciones favorables para la programación y evaluación técnico-administrativas y para la evaluación social a través de una participación comunitaria real. La descentralización es, sin embargo, una tarea muy compleja (1).

Al implementarse los seguros públicos se diseñaron instrumentos de referencia y contrarreferencia, que eran parte del manejo administrativo de los mismos (2).

El Sistema de Referencia y Contrarreferencia, se comienza a implementar en los Centros de Salud del Primer Nivel de Atención el Año 1996, buscando una Respuesta Efectiva institucional, pretendiendo que todos los Servicios de Salud, actúen en el marco de la Red de Servicios, la cual nos ofrece respaldo y seguridad, para su funcionamiento las 24 horas del día y los 7 días de la semana (3).

Con el Sistema de Referencia y Contrarreferencia, se busca contar con la información necesaria que sirva, para planificar, para lograr un seguimiento y luego hacer una evaluación, detectando problemas, identificando necesidades y verificando el éxito de las intervenciones (1,2).

Planteamiento del problema

Los establecimientos de salud públicos tienen la obligación de realizar y cumplir con la Norma Nacional de Referencia y Contrarreferencia (retorno) vigentes en el País, para una correcta utilización de los servicios del sistema, además de que los datos generados a nivel local y el análisis de esta información permitirán detectar de manera oportuna algunos problemas que se pueden estar generando en algún punto del sistema de salud.

En este sentido se identifica el siguiente problema de estudio: ¿Cuál es el funcionamiento del sistema de Referencia y Contrarreferencia del Centro de Salud Señor de Santiago de Presto, en la gestión 2013?

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Describir el funcionamiento del Sistema de Referencia y Contrarreferencia del Centro de Salud Señor Santiago de Presto, en la gestión 2013.

Objetivos Específicos:

- Establecer si la capacidad resolutoria del establecimiento de Salud se encuentra dentro de los rangos establecidos en la Norma Nacional de Referencia y Contrarreferencia.
- Medir la efectividad del Sistema de Referencia y Contrarreferencia del establecimiento Sr. Santiago de Presto (Centro Referente) y de los centros receptores.
- Determinar el número de boletas de Contrarreferencias clasificadas como Adecuadas, Justificadas y/o Oportunas.
- Establecer la correlación entre los datos del SNIS (Sistema Nacional de Información en Salud) y los formularios archivados en el Servicio.
- Determinar las causas principales de Referencia de los pacientes que acuden al servicio de Salud Sr. Santiago de Presto durante la gestión 2013.
- El diseño de la investigación tiene un enfoque cuantitativo, es de carácter descriptivo, observacional y transversal.

Universo: Abarca la totalidad de las boletas de Referencia y Contrarreferencia, existentes en el servicio del Centro de Salud Sr. Santiago de Presto, por lo que no se realizó el cálculo del tamaño de la muestra; siendo en total 104 formularios de la gestión 2013, de

los cuales solo 69 cumplieran con todos los requisitos de inclusión.

Las técnicas que se usaron para obtener la información fueron inicialmente la revisión documental, como ser las boletas de Referencias y Contrarreferencias, el formulario 301 del SNIS, para su análisis sobre el correcto o adecuado llenado y el motivo de las referencias, del formulario 301 se obtuvo las consultas que realizó durante la gestión 2013.

Criterios de inclusión Los formularios de referencia y contrarreferencia de la gestión 2013, que contengan información completa y estén en buenas condiciones.

Criterios de exclusión Se excluyeron boletas con datos incompletos y de otras gestiones.

Los datos se recolectaron por los investigadores, garantizando la transparencia y veracidad de los mismos.

Métodos y modelos de análisis de los datos.

Se procesaron los datos obtenidos de las boletas de Referencia y Contrarreferencia existentes en el Centro de Salud Sr. Santiago de Presto en forma manual; para el análisis descriptivo, se elaboraron tablas de frecuencia simple, así como gráficos.

Se utilizó el programa Microsoft Office Excel para la tabulación de los datos y la elaboración de tablas y gráficos.

RESULTADOS

Tabla 1: Referencias del centro Señor de Santiago de Presto otros Servicios de mayor complejidad, según edad y sexo. Gestión. 2013.

Edad (Años)	Sexo				
	Femenino	%	Masculino	%	Total
> 5	2	2,9	0	0	2
jun-15	2	2,9	3	4,35	5
16 - 25	12	17,39	2	2,9	14
26 - 35	10	14,49	1	1,45	11
36 - 45	5	7,25	3	4,35	8
46 - 55	2	2,9	4	5,8	6
56 <	10	14,49	13	18,84	23
TOTAL	43	62,32	26	37,68	69

Fuente: Boletas de Referencia y Contrarreferencia. Presto 2013.

La Tabla 1 nos muestra que de las 69 boletas 43 (62,32%) corresponden al sexo femenino; 26 (37,68%) son de los varones. La mayor cantidad de referencia se realizaron en el grupo de pacientes de 56 años y más, de los cuales el 14,49% (10) eran de mujeres y el 18,84% (13) eran de varones; en el grupo de 16 a 25 años el 17,39% (12) correspondían al sexo femenino y solo el 2,9% (2) eran varones.

Tabla 2: Relación de Referencia de casos a otros servicios y consultas externas del centro Señor de Santiago de Presto. Gestión 2013.

Mes	Nº de consultas externas	Nº de Referencias	Valor aceptable 5-10%
Enero	275	6	2,18
Febrero	226	5	2,21
Marzo	288	7	2,43
Abril	288	9	3,13
Mayo	252	4	1,59
Junio	237	3	1,27
Julio	347	5	1,44
Agosto	380	14	3,68
Septiembre	323	6	1,86
Octubre	386	6	1,55
Noviembre	406	4	0,99
TOTAL	3408	69	22,33

Fuente: Boletas de Referencia y Contrareferencia. Presto 2013.

En la Tabla 1 se observa que mensualmente las referencias en relación a las consultas externas realizadas cumplen con el valor aceptable según la Norma Nacional de Referencia y Contrareferencia, indicando que la capacidad resolutoria del centro de Salud Señor de Santiago de Presto es adecuada.

Tabla 3: Referencias recibidas en el centro Señor de Santiago de Presto de otros Servicios de Salud del Municipio de Presto. Gestión 2013.

Puesto y/o Centro de Salud según Distritos	Nº de Referencias	%
Rodeo El Palmar	5	21,74
El Peral	3	13,04
Pasopaya	13	56,52
Virgen del Rosario	0	0,00
Puno Kasa	2	8,70
TOTAL	23	100,00

Fuente: Boletas de Referencia y Contrareferencia. Presto 2013.

Se puede observar que la mayoría de las Referencias recibidas al Centro de Salud, provienen del Servicio de Salud de Pasopaya, correspondiente al Distrito IV del Municipio de Presto, la mayoría de las mismas con un diagnóstico de complicaciones gineco-obstétricas, siendo usuarias transitorias.

Tabla 4: Pacientes que recibieron algún tratamiento antes de la referencia, en el Centro Señor de Santiago de Presto. Gestión 2013.

Tratamiento recibido	Nº Referencias	%
SI	61	88,41
No	8	11,59
TOTAL	69	100,00

Fuente: Boletas de Referencia y Contrareferencia. Presto 2013.

De las 69 referencias realizadas de nuestro Centro de Salud a otros Servicios de mayor complejidad, 61 pacientes recibieron algún tipo de tratamiento, que incluye desde la canalización de una vía periférica hasta la administración de otros fármacos previa referencia, representando un 88,41%.

Tabla 5: Referencias adecuadas, justificadas y oportunas en relación al número de Contrareferencias recibidas en el Centro Señor de Santiago de Presto. Gestión 2013.

	Nº de Contra-referencias	%	% Real del Total
Adecuadas	9	75,00	13,04
Justificadas	1	8,33	1,45
Oportunas	0	0,00	0,00
No indica	2	16,67	3,00
TOTAL	12	100,00	17,39

Fuente: Boletas de Referencia y Contrareferencia. Presto 2013.

Se recibieron un total de 12 Contrareferencias, de las cuales 9 Referencias se clasificaron como Adecuadas (75%), pero en relación a las Referencias realizadas el porcentaje real del total sería 13,04% y en cuanto a referencias justificadas representa el 1,5%. Tomando en cuenta el valor aceptable de >80% según la Norma Nacional de Referencia y Contrareferencia.

Tabla 6: Contra referencias realizadas del Centro de Salud Señor Santiago de Presto. Gestión 2013.

Número Total de Referencias Recibidas	23
Número Total de Contra referencias Realizadas	0
Total de boletas	23
Porcentaje de Contra referencias realizadas (Valor aceptable >80%)	0,00%

Fuente: Boletas de Referencia y Contrarreferencia. Presto 2013.

Se puede observar en la Tabla 6 que NO se realizaron Contrarreferencias a los Puestos de Salud de su propio Municipio, demostrando así una ruptura en la cadena de atención.

Tabla 7: Contrarreferencias recibidas en el centro de Salud Señor de Santiago de Presto. Gestión 2013.

Número Total de Referencias realizadas	69
Número Total de Contrarreferencias Recibidas	12
Total de boletas	81
Porcentaje de Contrarreferencias recibidas (valor aceptable 65%)	17,4%

Fuente: Boletas de Referencia y Contrarreferencia. Presto 2013.

En relación a las 69 Referencias realizadas del Centro de Salud Señor de Santiago de Presto a otros Servicios de mayor complejidad, se recibieron en total 12 Contrarreferencias, representando el 17%, siendo un porcentaje bajo en relación al valor aceptable (65%), indicando poca efectividad del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en la red del Municipio.

Tabla 8: Relación entre Referencias documentadas en el Sistema Nacional de Información en Salud y boletas existentes en el Centro Señor de Santiago de Presto. Gestión 2013.

Mes	Nº Referencia Datos SNIS	Nº Boletas en el Servicio
Enero	3	6
Febrero	5	5
Marzo	7	7
Abril	9	9
Mayo	5	4
Junio	3	3
Julio	3	5
Agosto	14	14
Septiembre	5	6
Octubre	7	6
Noviembre	5	4
TOTAL	66	69

Fuente: Boletas de Referencia y Contrarreferencia. Presto 2013.

En la Tabla 8 se puede observar una discordancia entre el número de Referencias registradas en el libro del SNIS en relación al número de boletas existentes en el centro, con un total de 3 pacientes trasladados sin registro en el SNIS.

Tabla 9: Relación Contrarreferencias registradas en el Sistema Nacional de Información en Salud con las boletas de Contrarreferencia existentes en el Centro Señor de Santiago de Presto. Gestión 2013.

Mes	Nº Contrarreferencias Datos SNIS	Nº Boletas en el Servicio
Enero	0	1
Febrero	0	2
Marzo	2	0
Abril	0	1
Mayo	1	0
Junio	0	0
Julio	0	1
Agosto	3	3
Septiembre	1	2
Octubre	0	1
Noviembre	1	1
TOTAL	8	12

Fuente: Boletas de Referencia y Contrarreferencia. Presto 2013.

Se puede observar que tanto en el registro de Referencias y Contrarreferencias, no coinciden las boletas registradas en relación al número de boletas existentes en el centro de Salud, indicando un mal manejo de la información.

Tabla 10: Cinco primeras causas de Referencia en la Red.

Diagnóstico
Trabajo de parto complicado (Prolongado, Dilatación estacionaria, HIE-Preeclampsia, Presentación pelviana)
Aborto (Incompleto y en Curso)
Oclusión Intestinal (Alta y Baja)
Abdomen agudo (Apendicitis, No especifica)
Retención placentaria
TEC (No especifica)

Fuente: Boletas de Referencia y Contrarreferencia. Presto 2013.

Durante el tiempo de estudio, las referencias del Centro de Salud Señor Santiago de Presto a un Centro de mayor complejidad, fueron principalmente por patologías Gineco-Obstétricas.

DISCUSION

El Sistema de Referencia y Contrarreferencia en la red del Municipio de Presto se encuentra en funcionamiento, pero el mismo, de acuerdo al estudio realizado, presenta deficiencias en cuanto al cumplimiento de las Normas establecidas, sobre todo en el manejo del Formulario de Contrarreferencia.

De acuerdo a los resultados obtenidos, éstos manifiestan que la capacidad resolutoria del establecimiento de Salud, Señor de Santiago de Presto, es satisfactoria ya que se encuentra dentro los parámetros señalados por la Norma Nacional de Referencia y Retorno.

Se encontró que el Sistema de Referencia y Contrarreferencia de este centro de Salud, no alcanza el porcentaje de efectividad, ya que el número de Contrarreferencias recibidas y realizadas llegan a ser escasas. Es por esta misma razón que la clasificación de las boletas, como Adecuadas, Justificadas y Oportunas, ofrecen datos subestimados.

No existe una correlación de los datos entre el SNIS (Sistema Nacional de Información en Salud) y los

formularios existentes en el Centro, con diferencias significativas, esto no refleja de ninguna manera una información de calidad.

Se obtuvo que las complicaciones Gineco-Obstétricas son las patologías principales para el uso del Sistema de Referencia y Contrarreferencia en la Red del Municipio de Presto.

RECOMENDACIONES

Es importante realizar mayor esfuerzo para mejorar el funcionamiento de los Sistemas de Referencia y Contrarreferencia y hacer de ellos una herramienta estándar en el quehacer diario de los trabajadores de salud y de los usuarios.

A fin de asegurar que el Sistema de Referencia y Contrarreferencia esté operando acorde con las realidades de la Red de Servicios de Salud lo mismo que con las necesidades de los pacientes, se requiere un mecanismo de evaluación periódica.

Evaluar si la Referencia fue dirigida al nivel de atención correspondiente al igual que el manejo de los formularios de Contrarreferencia.

La información que se administra en los establecimientos de Salud, deben reflejar datos exactos y fidedignos en los diferentes programas de recolección de los mismos, ya que estos son puestos a conocimiento a toda la población interesada, y utilizados como instrumentos de investigación para mejorar las diferentes políticas en Salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- 1 Eliseo Velásquez Chambí, José Pedro Rivera. *Análisis del Sistema de Referencia y Retorno de la Red de Salud Bermejo-Tarija*. Tesis. Cochabamba – Bolivia. Universidad Mayor de San Simón – Facultad de Medicina. Escuela Universitaria de Posgrado. Escuela de Graduados y Educación continua (serie de internet) 2011 (Citado el 20 de Octubre). Disponible en: <http://atlas.umss.edu.bo:8080/jspui/bitstream/123456789/111/1/SISTEMA%20DE%20REFERENCIA%20Y%20RETORNO%20DE%20LA%20RED%20DE%20SALUD%20BERMEJO%20TARIJA.pdf>
- 2 Socios para la reforma del sector salud PHRplus/Perú. *Sistemas de Referencia y Contrarreferencia en los Servicios de Salud*.

Agosto de 2004 (Citado el 10 de Noviembre).
Disponible en: www.healthsystems2020.org/files/822_file_exec3s.pdf

- 3 Tejerina O. M., Soto V. J., Flores V. O., Delgadillo A. M. et all. La Paz – Bolivia. *Norma Nacional de Referencia y Retorno*. Ministerio de Salud y Deportes. Dirección General de Servicios de Salud. Unidad de Servicios de Salud y Calidad (Serie: Documentos Técnico-Normativos No.104) 2008 (Citado el 23 de Octubre) ISBN: 978-99905-972-1-9. Disponible en <http://www.sns.gob.bo/institucional/redes%20y%20calidad/NORMANACIONALDEREFERENCIAYRETORNO.pdf>
- 4 Serie de Internet. Citado el 10 de Noviembre. Disponible en: <http://avpcmmiguelturra.blogspot.com/2008/08/concepto-de-urgencia-y-emergencia.html>
- 5 Serie de internet. Citado el 30 de Octubre. Disponible en: <http://www.ine.gob.bo/> <http://www.ine.gob.bo/publicaciones/visorPdf.aspx?Codigo=010100&tipo=1> <http://www.ine.gob.bo/indice/visualizador.aspx?ah=PC20401.HTM> <http://www.ine.gob.bo/indice/educacion.aspx> <http://www.ine.gob.bo/indice/EstadisticaSocial.aspx?codigo=30101> <http://www.ine.gob.bo/indice/saludBasica.aspx?tipo=1> <http://www.ine.gob.bo/indice/EstadisticaSocial.aspx?codigo=30602>
- 6 Serie de internet. Citado el 10 de Noviembre. Disponible en: www.sns.gob.bo/index.php?ID=Software&SOF=2
- 7 Consultora “Quiroga Ortiz”. Sucre – Bolivia. *Plan de Desarrollo Municipal Provincia J. Zudañez, Segunda Sección Municipio Presto*. Septiembre 2002 (Citado el 5 de Noviembre). Disponible en: <http://www.bibliotecadigital.fam.bo/pdfs/descargar/274>