



Proyectos provinciales - Lecciones Aprendidas

## TUCUMAN ABRIÓ UNA OFICINA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA (RyCR) PARA MEJORAR LA ATENCIÓN EN TODOS LOS NIVELES DE LA SALUD

La Red de Servicios de Salud de Tucumán crece para brindar mejor calidad de atención. La provincia se encuentra implementando, desde 2010, un proyecto de fortalecimiento de Redes de Servicios de Salud en el Área Programática Centro apoyado por Remediar+Redes.

Pensar en **Redes de Salud** es trabajar con el objetivo permanente de mejorar la calidad de vida de la población.

Dentro de una Red Integrada de Servicios de Salud, el sistema de Referencia y Contra Referencia tiene como función ser el nexo que coordina las prestaciones de salud de los distintos efectores, garantizando el acceso de las personas a todos los niveles de atención según su problemática particular.

Este sistema integra los diferentes niveles de atención que actúan de forma programada para dar una solución integral. **El sistema de R-CR (Referencia y Contra Referencia)** se compone de una oficina central ubicada en la Dirección General de Red de Servicios que trabaja en coordinación con las 37 áreas operativas y con 8 oficinas nodo ubicadas en los hospitales del 3er nivel de complejidad.

Las oficinas cuentan con equipos interdisciplinarios de trabajo integrados por:



**Profesionales de la Salud de distintas especialidades**



**Personal Administrativo**

La Oficina de RyCR surgió en septiembre de 2011 como una respuesta eficiente a la necesidad de tener **Servicios Interconectados** que funcionaran de manera coordinada y para brindar a la comunidad una herramienta que mejore la accesibilidad y la calidad de atención en los diferentes niveles de complejidad. **Fueron los usuarios, los principales motivadores de la creación de estas oficinas**

RyCR permite vincular:

- 1 - Programas,**
- 2 - Sistemas informáticos y**
- 3 - Protocolos de atención,**

Para optimizar los recursos disponibles y generar una respuesta adecuada para el usuario.

En una primera etapa, se creó la oficina central en la Dirección General de Redes y luego continuó su desarrollo en dos hospitales centrales; uno de clínicas y el otro general en las áreas operativas y hospitales de salud mental.

### PROCEDIMIENTO SENCILLO

El procedimiento para implementar este sistema es sencillo y requiere de:

- A - Canales de Comunicación abiertos y funcionales,**
- B - Recursos Humanos capacitados y motivados para llevarlo a cabo.**

alt



La Oficina de RyCR también se ocupa de la búsqueda de **pacientes** referidos desde los hospitales de 3er nivel a los efectores de menor complejidad y del seguimiento de aquellos que fueron dados de alta por patologías graves.

Todos los **pacientes** ambulatorios usuarios de los servicios públicos de salud de la provincia son beneficiarios de las acciones.

En la ejecución de esta iniciativa están involucrados:

- A. ESTABLECIMIENTO ORIGEN
- B. AREA OPERATIVA
- C. OFICINA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA (DGRS)
- D. ESTABLECIMIENTO DESTINO

## GESTIÓN

Nuestros logros:

**18 meses de gestión** logramos la interacción a través de la creación de oficinas nodo en los 8 Hospitales de 3° nivel..

**8284 pacientes** lograron acceder al sistema de salud para resolver su necesidad a través de la oficina de RyCR.

**7311** Turnos programados.

**964** Contrarreferencias documentadas en los servicios.

**424** Búsquedas y seguimientos de pacientes por el sistema de salud en sus domicilios.

La experiencia del equipo de redes de salud de Tucumán es Un ejemplo de trabajo en equipo eficaz

porque integra y articula los diferentes actores del programa con el objetivo de mejorar la calidad de vida de la población.

El éxito del equipo se basó en la colaboración que hubo entre los distintos niveles de gobierno para sumar esfuerzos y articular acciones para mejorar el sistema de salud.

### HUBO 2 ACCIONES PUNTUALES:



Desde lo **institucional** hubo una fuerte decisión política de que la oficina funcionara y se contó con todo el apoyo de Remediar+Redes.



Desde el **equipo de trabajo**, resultó clave el impulso y la motivación.

"Esa sinergia es producto de una Nueva visión:

Esta oficina era un viejo proyecto de la provincia que se concretó a pesar de las resistencias y cuestionamientos internos. Creemos fervientemente en que el sistema de salud requiere de proyectos de esta índole para darles a las personas (usuarios) un sistema de atención más personalizado y cercano a sus necesidades. El eje pasa por mejorar la calidad de atención pero desde la óptica y los requerimientos de sus usuarios", nos comentó la Dra. Silvia Guerrero, Coordinadora Operativa de la Unidad de Gestión Provincial del Proyecto de Fortalecimiento de Redes de Servicios de Salud.

### OFICINA REFERENCIA/CONTRAREFERENCIA

Provincia de TUCUMÁN en imágenes

alt

