



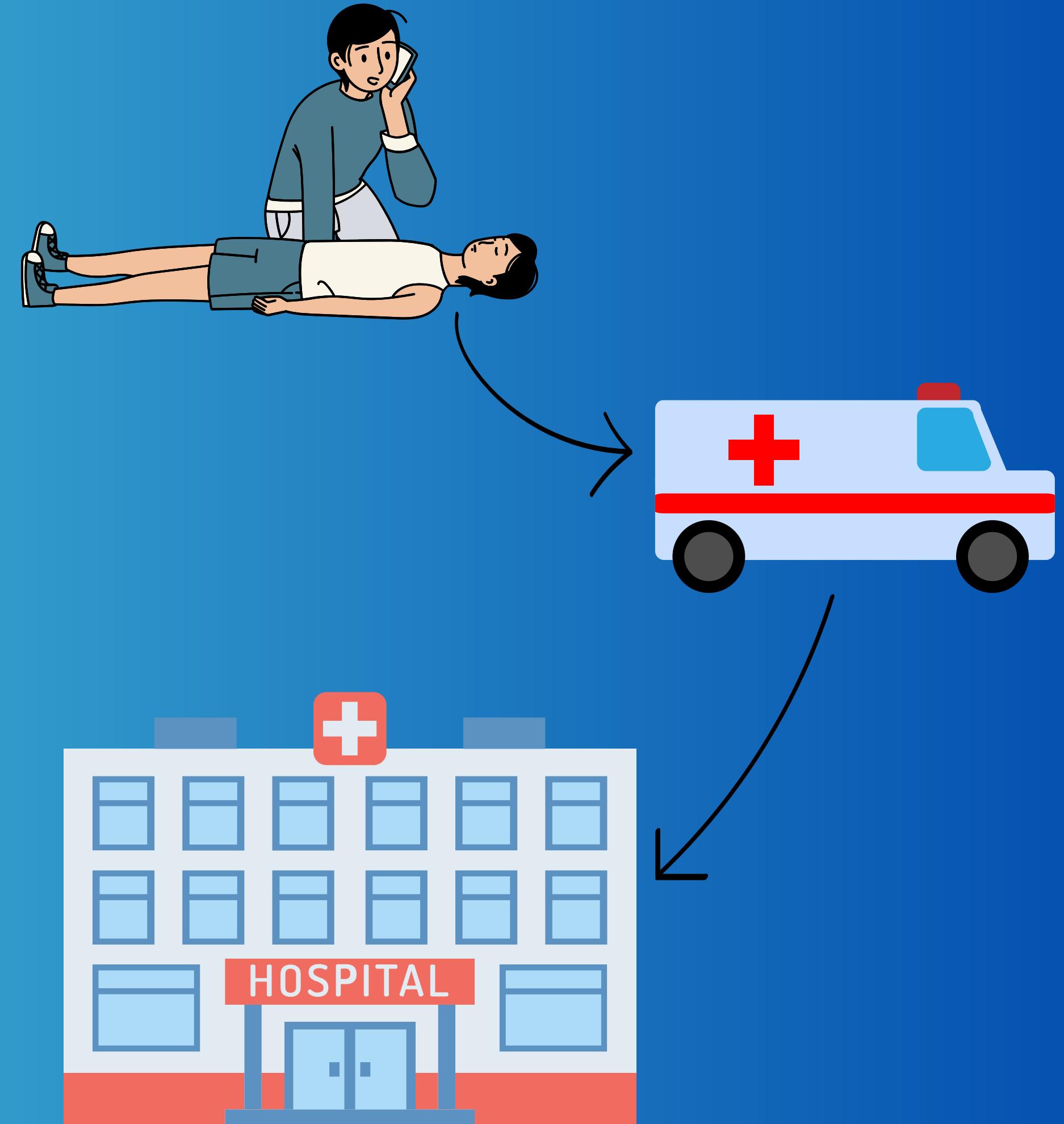
GESTIONAMOS
CALIDAD

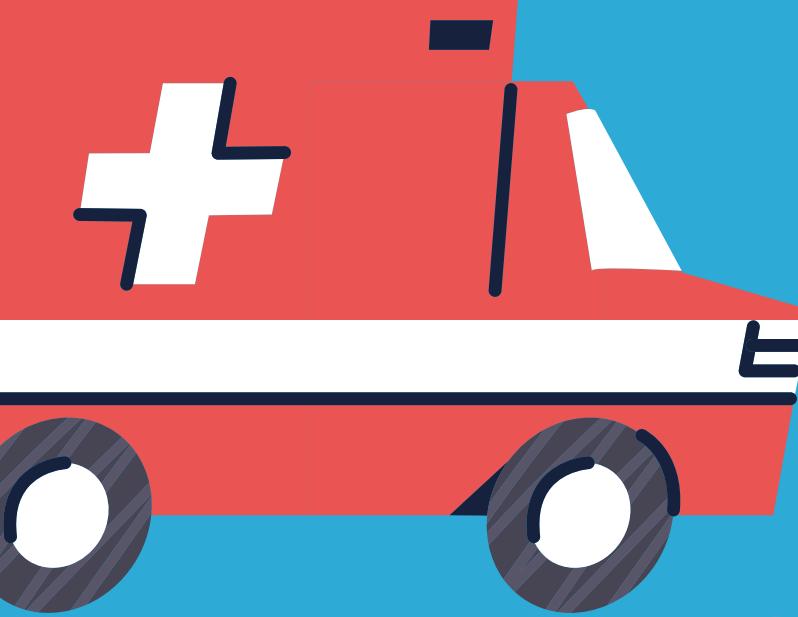
MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



¿QUÉ ES EL MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA ?

Se define como 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.





REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

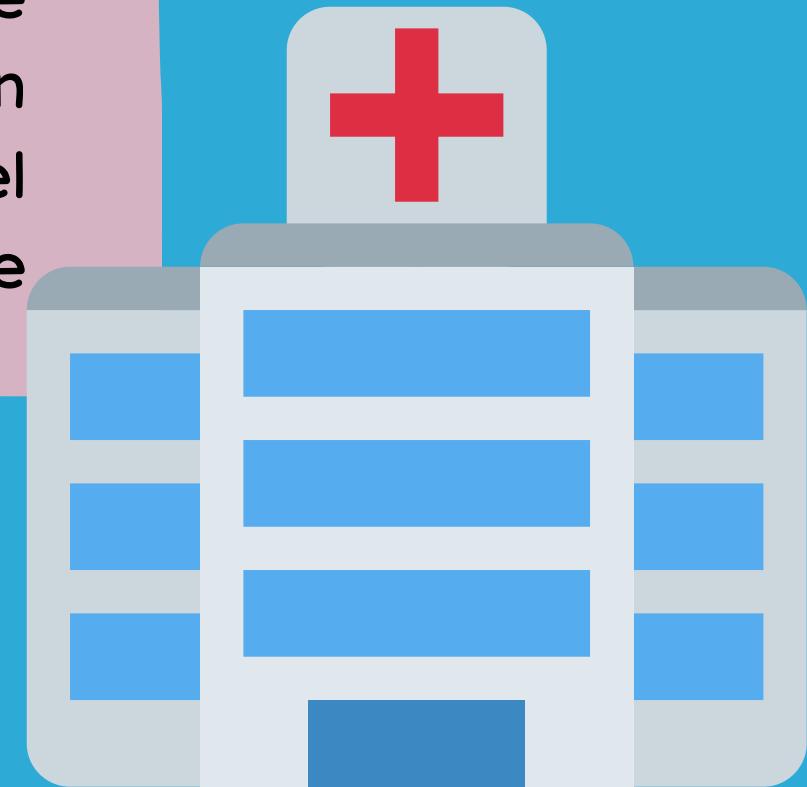
REFERENCIA

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.

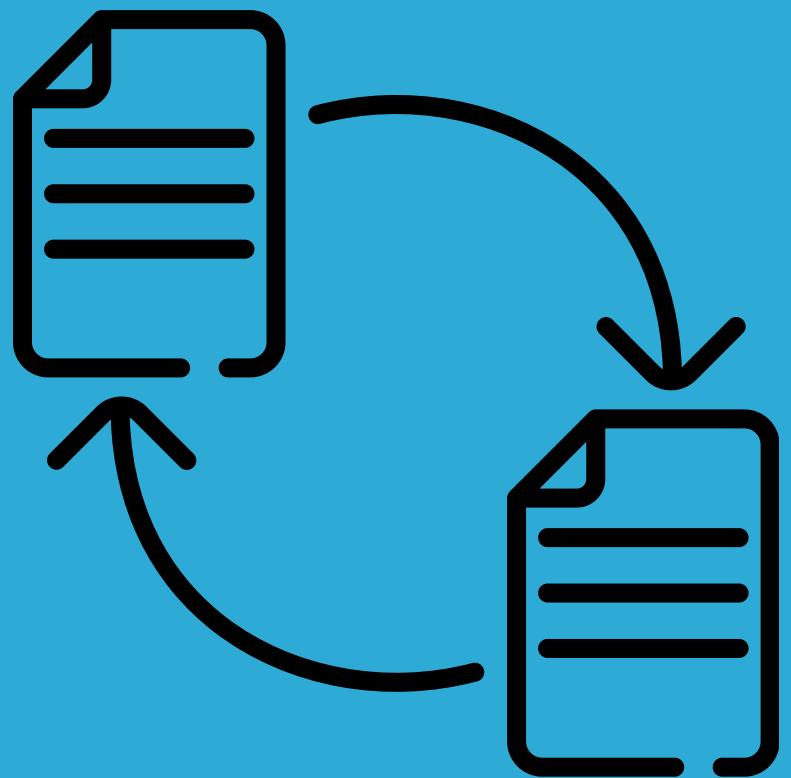


CONTRAREFERENCIA

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.



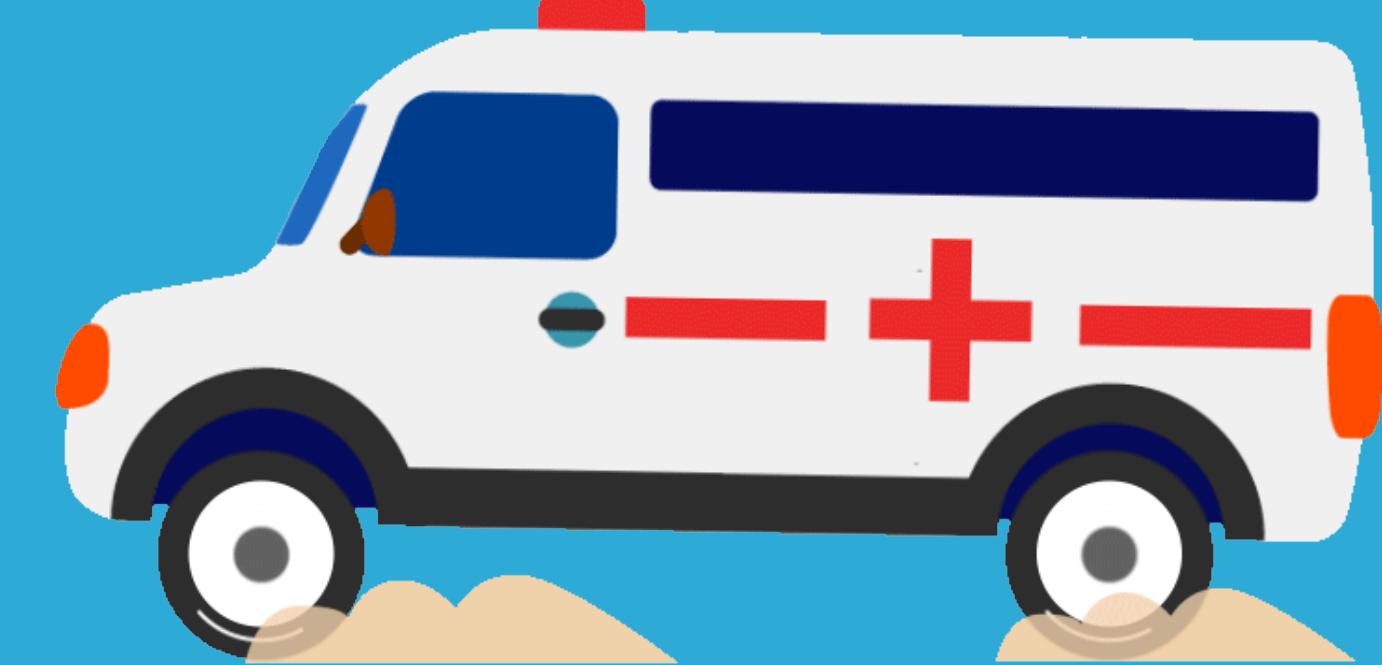
Medidas para el traslado de pacientes



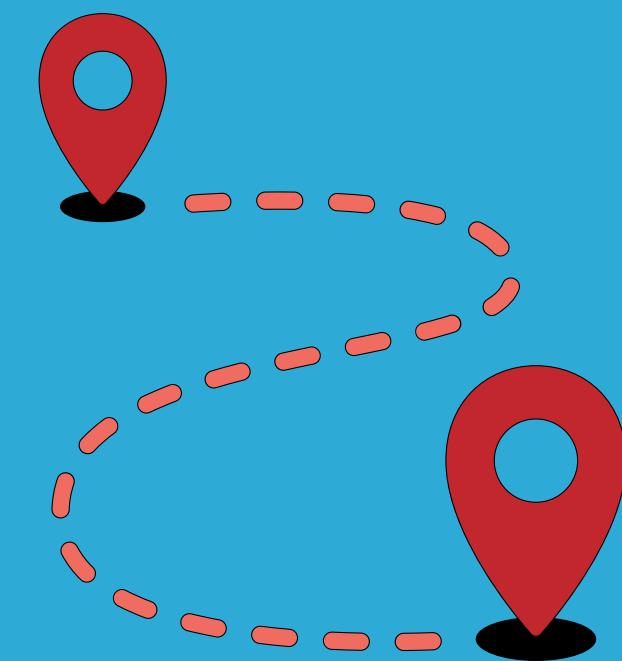
Se recibe Llamada o correo electrónico de solicitud de disponibilidad para el traslado de la EPS o entidad que lo requiere con los siguientes datos:

- Tipo de Ambulancia básica o medicalizada.
- Nombres y apellidos completos del Paciente.
- Número de identificación.
- Lugar donde se encuentra el paciente.
- Soportes clínicos: (goteos, ventilación mecánica ,marcapasos, oxígeno)
- Destino del paciente.
- Diagnóstico del paciente.
- Especialidad, Procedimiento a la que va remitido el paciente.
- Nombre del responsable que acepta al paciente en el lugar de destino.

¡A TENER EN CUENTA!



- Todo paciente que requiere traslado asistencial debe tener un acompañante que este presente durante este
- La solicitud de traslado o remision, es recibida, luego programado y ahí el traslado es anunciado a la tripulacion de turno a quien corresponda.
- Luego de asignado verificar la informacion de la remision y en la HC se debe dejar registro de la referencia.





CIRCULAR 121

"Se genera con el objetivo de mejorar las condiciones de acceso a los servicios de salud en Ibagué, para las EAPB, IPS y entidades de transporte asistencial."



Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7

CIRCULAR
1800-2022
EPP- - 121

Ibagué, 08 NOV. 2022.

PARA: GERENTES IPS- EAPB- IPS DE TRANSPORTE ASISTENCIALES

DE: SECRETARIA DE SALUD DE IBAGUÉ

ASUNTO: COMPROMISOS MESA DE TRABAJO IPS – EAPB- IPS TRANSPORTE ASISTENCIAL DEL 19 OCTUBRE 2022

En cumplimiento de la función de Inspección y Vigilancia en la prestación de servicios de salud establecida por la Ley 715 de 2001 y el Decreto 780 de 2016 a las Secretarías de Salud Municipal, y como resultado de las mesas realizadas entre los diferentes actores del Sistema de Salud, que tiene por objetivo mejorar las condiciones de acceso a los servicios de salud en Ibagué, desde esta Secretaría se comunican los lineamientos, solicitudes y recomendaciones a las Instituciones de Servicios de Salud y Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, para que en el marco de sus competencias, realicen las gestiones pertinentes para garantizar al cumplimiento de los compromisos aquí registrados y se generen las demás acciones que de acuerdo a su competencia y características consideren pertinentes para garantizar la prestación de los servicios de salud con Calidad.

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS:

Teniendo en cuenta las diferentes mesas, visitas de inspección y vigilancia, auditorías y demás acciones realizadas se solicita que a partir de noviembre de 2022 y en adelante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS:

- Promover las acciones necesarias y suficientes para disponer de camillas suficientes (de acuerdo a su capacidad instalada áreas de expansión) con el fin de recibir los pacientes que ingresan remitidos o en traslado asistencial primario. Lo anterior teniendo en cuenta que los pacientes aceptados y que ingresan a los servicios de urgencias en camillas de ambulancias deben permanecer en ellas, por horas y en algunos casos días, generando riesgos en seguridad del paciente, y adicionalmente el uso indebido de los recursos del sistema, generando demoras y colapsos en otros traslados que afectan los usuarios y los procesos institucionales.
- Las IPS en las cuales se presten servicios de Ayudas diagnósticas y complementación terapéutica, no podrán retener la camilla en la que ha sido trasladado el paciente, éstas

[www.ibague.gov.co](#)

Alcaldía Municipal Ibagué NIT. 800113389-7

deben garantizar la disponibilidad de camillas (de acuerdo a las solicitadas por la normatividad de habilitación) adecuadas para la estancia del paciente y los traslados internos en la IPS receptora. Así como generar las líneas de comunicación para informar los tiempos (de acuerdo a las condiciones del servicio en los que se realizará la atención) sin que esto genere la retención de la camilla de la ambulancia que realiza el traslado.

- Todas las IPS receptoras que, mediante proceso de referencia, una vez comentado y revisado el caso generen la aceptación del usuario, deben garantizar la ubicación en el servicio receptor y de ninguna manera, este podrá ser observado u hospitalizado en la camilla de la ambulancia que realiza el traslado.
- Cuando ingrese a la institución un paciente que, como parte de la atención inicial de urgencias u otros servicios, requiera toma de ayudas diagnósticas y/o terapéuticas y cuando su condición clínica no tenga riesgos por movilización, el traslado entre los servicios de la institución no podrá realizarse en la camilla de la ambulancia que realizó el traslado.

Se recomienda:

Revisar los procedimientos institucionales de ingreso de los pacientes provenientes de otras instituciones por procesos de remisión, y la posibilidad de recibirlo en el servicio al que fue comentado, y no el servicio de urgencias, considerando la ocupación actual de estos servicios, las barreras, tiempos prolongados, y eventos de seguridad del paciente. Así mismo, Es necesario recordar, que los procesos de referencia y contramreferencia, son parte del Sistema de salud para garantizar el acceso, oportunidad, pertinencia y la continuidad en la prestación de los servicios, de acuerdo a las necesidades de un paciente y no podrán convertirse en una barrera de acceso, generando por ejemplo, nuevas clasificaciones de "Triage" como condiciones para acceder o dar continuidad a su manejo médico, lo que podría generar reprocessos y deterioro el paciente remitido y darle ingreso inmediato al servicio que ha sido aceptado (no ingresar como un paciente regular de urgencias) sin generar retrasos en la entrega al servicio de ambulancia.

Instituciones Prestadoras de servicios de Transporte Asistencial:

Para todas las Instituciones que tengan habilitado el Servicio de Transporte Asistencial y lo presten en el territorio, se informa que deberán realizar las gestiones necesarias y suficientes para implementar las acciones que tengan por objetivo mejorar la prestación de los servicios de salud, para lo cual deberán:

- Establecer un procedimiento de comunicación entre las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, para

[www.ibague.gov.co](#)

PARA TRANSPORTE ESPECIAL:

- 1 Establecer un procedimiento de comunicación entre las diferentes entidades a las que se les vaya a realizar el traslado para brindar un traslado oportuno
- 2 Disponer de la dotación minima en cada una de las moviles, asi como de los procesos y procedimientos establecidos por la 3100
- 3 Responder de manera oportuna, trato humanizado y sin discriminación
- 4 Abstenerse de ofrecer dinero bajo ninguna cirsuntancia
- 5 Los servicios de salud prestados, seran reconocidos segun la normatividad vigente

