	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		Código	
			GS-DC-006	
	Fecha Vigente	29/01/2021	Versión 1	Página 1 de 8

1. OBJETIVO

El objetivo del proceso de REFERENCIA DE PACIENTES es el de preservar la integridad, la salud y la vida del paciente en caso de que presente una complicación o una condición clínica adversa o inesperada, derivada o no de la atención, que requiera una remisión a otra disciplina u otro nivel de atención, por haber superado las capacidades técnico científicas disponibles en centro médico **AFICENTER**

2. ALCANCE

Desde un evento de complicación de un paciente, tramite de traslado hasta la verificación de llegada del paciente al lugar de destino.

2. RESPONSABLE

Líder asistencial

3. CONDICIONES GENERALES


Por la naturaleza de los servicios que se prestan en **CENTRO MEDICO AFICENTER**

(Consulta Externa y Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica, existe la posibilidad de que algún paciente presente alteraciones de salud que lleven a la necesidad de tomar decisiones para la REFERENCIA DE PACIENTES AL SERVICIO DE URGENCIAS O A UN NIVEL SUPERIOR DE COMPLEJIDAD O INTERCONSULTA.

Pueden presentarse, entre otros, las siguientes situaciones:

- Que un paciente que es atendido en consulta, presente una complicación, un incidente, evento adverso, sin relación con la atención prestada, que le ocasione una alteración orgánica cuyas características superen la capacidad técnico científica de que se dispone en el consultorio.
- Que una persona (paciente, familiar, acompañante, etc.) que se encuentre en las instalaciones o en su proximidad, presente un evento súbito de alteración de la salud que le ocasione una alteración orgánica cuyas características superen la capacidad técnico científica de que se dispone en el consultorio.
- Que una persona (paciente, familiar, acompañante, etc.) que se encuentre en las instalaciones requiera una valoración por una especialidad con la cual no cuenta la IPS.

El procedimiento de REFERENCIA DE PACIENTES A URGENCIA y/o otras IPS está claramente documentado por escrito y será del conocimiento de todas las personas que intervienen en la asistencia del paciente y que eventualmente

	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		Código	
			GS-DC-006	
	Fecha Vigente	29/01/2021	Versión 1	Página 2 de 8

participarán en la gestión y manejo del procedimiento de REFERENCIA del paciente. Este conocimiento es necesario para que no se vea afectada la oportunidad de la referencia y la atención del paciente por parte del receptor

4. DEFINICIONES

Referencia: 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, de respuesta a las necesidades de salud.

Contra referencia: 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.


Interconsulta: Es el acto mediante el cual cualquier profesional de salud, a solicitud del médico u odontólogo tratante, emite opinión diagnóstica o terapéutica sin asumir la responsabilidad directa en el manejo del paciente.

Orden De Servicio: es la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento en una institución entre una IPS y otra.

Prestación De Servicios: Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contra referencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

Prestadores de servicios de salud: Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes. se consideran como instituciones prestadoras de servicios de salud a los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud.

Transporte Asistencial Básico Y Medicalizado: Se consideran los vehículos que realizan traslados exclusivamente asistenciales y que cumplen las condiciones técnicas establecidas en la resolución 2003 anexo técnico, además cumplir con lo estipulado en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, las Normas Técnicas Colombianas del ICONTEC: NTC 2170, la NTC 3729 tercera actualización y las demás normas que las adicionen, modifiquen o Sustituyan.

	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		Código	
			GS-DC-006	
	Fecha Vigente	29/01/2021	Versión 1	Página 3 de 8

5. NORMATIVIDAD VIGENTE

El Gobierno Nacional, al regular aspectos relacionados con las relaciones entre prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago, dispuso en el artículo 17 del Decreto 4747 de 2007 que el proceso de referencia y contra referencia, a través del cual se garantiza la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, se hará en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago, pudiendo esta última apoyarse, para la operación de dicho proceso, en los Centros Reguladores de Urgencias.

Emergencias y Desastres - CRUE. Los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres –CRUE, son parte de la Red Nacional de Urgencias y apoyo del Sistema Nacional para la Prevención y Atención de Desastres (SNPAD).

6. POLITICAS GENERALES DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

- Todo usuario referido y contra referido, debe ir acompañado de la información necesaria mínima para brindarle una adecuada atención y manejo.
- El formato de remisión debe ser identificado de acuerdo a lo estipulado por norma, la identificación de la historia clínica se hará:


a. Con el número de la cédula de ciudadanía para los mayores de edad; b. El número de la tarjeta de identidad para los menores de edad mayores de siete años, c. El número del registro civil para los menores de siete años. d. Para los extranjeros con el número de pasaporte o cédula de extranjería. e. En el caso en que no exista documento de identidad de los menores de edad, se utilizará el número de la cédula de ciudadanía de la madre, o el del padre en ausencia de ésta, seguido de un número consecutivo de acuerdo al número de orden del menor en el grupo familiar.

- En todo manejo de usuarios referidos y contra referidos, se debe respetar las pautas culturales y creencias de los diferentes grupos étnicos.
- **CENTRO MEDICO AFICENTER** y sus sedes velarán por el uso racional de la red de servicios implementando sistemas de auditoría de calidad de sus referencias y contra referencias
- Los demás lineamientos administrativos para las referencias y atenciones de Urgencias son los definidos en el Decreto 4747 y/o las normas que lo amplíen o modifiquen.

- El área encargada del proceso de referencia es el área clínica
- Una vez identificado el evento, se estabilizará la persona que está afectada, ubicándolo en una camilla, paralelo a ello el profesional Clínico tomará los primeros signos, mientras el personal administrativo (admisiones) realiza la llamada al centro de atención de emergencia

7. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

El presente documento explica como realizamos la referencia de paciente

	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		Código	
			GS-DC-006	
	Fecha Vigente	29/01/2021	Versión 1	Página 4 de 8

teniendo en cuenta la seguridad del paciente de acuerdo a la Resolución 2003 del 2014

8. DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD

REQUISITOS PARA EL PROCESO DE REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA

De Información

- Hoja de remisión y contra remisión
- Resumen de historia clínica que incluya el motivo que justifica la referencia o contra referencia, resumen de atención y tratamiento instaurado antes de su traslado
- Directorio e información de ambulancias con información mínima necesaria que identifique al paciente y el manejo instaurado durante el traslado.

Comunicaciones

- **CENTRO MEDICO AFICENTER** cuenta con equipos de telecomunicaciones, y sistemas adecuados para la ejecución del proceso de referencia y contra referencia dentro del horario habilitado.

Transporte


CENTRO MEDICO AFICENTER tienen contratado los servicios de soporte asistencial Básico y Medicalizado según sus necesidades, el cual es utilizado de acuerdo a las normas establecidas para ello por el Ministerio de Protección Social.

Los aliados estratégicos para **CENTRO MEDICO AFICENTER** Son

- **Grupo Emermedica: Área Protegida** Es un servicio que cubre emergencias y urgencias médicas que ocurran en la IPS.

9. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

- El profesional tratante: dirige, orienta y conduce el proceso de referencia, define el servicio de referencia y lidera las acciones que se realizan teniendo en cuenta la complicación o evento presentado.
- El profesional de la salud tratante deben diligenciar el formato de referencia y contra referencia de usuarios Código GS-DC-006.
- El profesional de salud tratante Debe diligenciar en la historia Clínica el


	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		Código	
			GS-DC-006	
	Fecha Vigente	29/01/2021	Versión 1	Página 5 de 8

motivo por el cual hace la referencia del paciente a un servicio superior.

- El profesional de salud tratante Debe informar al usuario el motivo por el cual debe ser valorado en otro servicio, dado el caso que el usuario no desea ser referido debe diligenciar el formato de disentimiento informado.
- Agendamiento realiza la solicitud de la referencia a grupo Emermedica para Sedes Cali Teléfono 4858595, donde se entrega toda la información requerida para dar trámite al proceso interno de análisis de la historia clínica y posible aceptación del paciente (En todos los casos la IPS debe diligenciar la orden de referencia, historia Clínica y anexar los soportes para que sean entregados a la entidad receptora.
- Es muy importante decirle a la operadora desde qué número telefónico que se le está llamando, para poder reanudar la llamada si esta se corta inesperadamente.
- Dar datos personales: Los servicios de emergencias no se arriesgan con esas cosas. Además, quedará registrado.


Los datos a suministrar son:

- Numero de Documento de identidad y nombres completos del usuario, edad, sexo, descripción del evento.
 - Detallar la situación lo mayor posible: Si es un accidente, dar la mayor cantidad de datos posibles acerca de la gravedad de los accidentados (Caídas, lesiones).
 - Si es un problema de seguridad, dar a la operadora información que pueda necesitar. (Por ejemplo: En un robo, indicar cantidad de asaltantes, tipo de armas, y lo más importante, como están vestidos, o señas particulares de los asaltantes)
 - Indicar siempre a la operadora ubicación de avenidas, comercio, o señalamientos conocidos, incrementará en gran medida el tiempo que tarda el servicio de emergencia en llegar al lugar que se asignó.
- Es muy importante, en el caso de que la unidad no llegue, se vuelva a llamar

	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		Código	
			GS-DC-006	
	Fecha Vigente	29/01/2021	Versión 1	Página 6 de 8

Líneas de atención de urgencias según el asegurador

Asegurador	CONTACTO	LUGAR DE ATENCION
POSITIVA	Línea de Atención al Cliente Positiva 01- 8000-111-170	Clínica Farallones en el sur de la ciudad y a Clínica de los Remedios en el norte de la ciudad. Emergencias oftalmológicas a Clínica Oftalmológica, Previo llamado a la línea de positiva
COMFENALCO VALLE DE LA GENTE	Edna Rocio Arango Líder Referencia y contra referencia 318 254 2483	Clínica Nueva de Cali
NUEVA EPS VIVA 1A	Jenny Fernandez Líder Referencia y contra referencia 315 881 4186	Idime S.A. Cali Clínica Rafael Uribe Uribe Norte
COLMENA SEGUROS	Illse Gisella Gallego Líder Referencia y contra referencia 317 875 2277	Clínica Occidente
EQUIDAD SEGUROS	Clara Quiroga Líder Referencia y contra referencia 321 4907690	CLINICA IMBANACO QUIRON SALUD
MED PLUS	Líder Referencia y contra referencia 01 8000 184000	CLINICA IMBANACO QUIRON SALUD FUNDACION VALLE DEL LILI


	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		Código	
			GS-DC-006	
	Fecha Vigente	29/01/2021	Versión 1	Página 7 de 8

POLIZA SURA	Líder Referencia y contra referencia 554 05 04	CLINICA IMBANACO QUIRON SALUD FUNDACION VALLE DEL LILI
MAPFRE	María Claudia Rodríguez Líder Referencia y contra referencia 018000977025	CLINICA IMBANACO QUIRON SALUD
SEGUROS BOLIVAR	Fabiola Córdoba Yuly Ortega Líder Referencia y contra referencia 018000 123 322 Ext. 933112	CLINICA IMBANACO QUIRON SALUD
AXA COLPATRIA	321 781 5634 Líder de regional Cali Blanca Angelica Montoya	Para el norte Clínica Nuestra Señora de los Remedios y para el Sur Clínica Farallones.

10. PREGUNTAS MAS FRECUENTES QUE REALIZA DESDE LA GESTION DE SERVICIOS CUANDO SE SOLICITA UN SERVICIO DE TRASLADO POR AREA PROTEGIDA

SERVICIO DE AREA PROTEGIDA

- Servicio solicitado por...
- Número de teléfono....
- Nombre del paciente, Edad, No de cédula.
- Diagnóstico y estado del paciente
- Sitio para recoger al paciente
- Sitio de traslado o destino final.

	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		Código	
			GS-DC-006	
	Fecha Vigente	29/01/2021	Versión 1	Página 8 de 8

11. GRUPOS DE APOYO EXTERNO

DEPENDENCIA	Telefono
Bomberos Cali	5190959 Ext.403 o 119
Policía.	3105298507- 3105325584 o 112
Cruz Roja	5184200 o 132
Defensa Civil	6646464
Grupo Gaula Ejército	147
Grupo Gaula Policía	165
Daños Acueducto	116
Daños Energía	115
Guardas de Tránsito (Accidentes)	127
Gas Natural	164