
	<b>CARACTERIZACION</b>		
	PROCESO	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES	
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00RC01-V2	
			05GC02-V2



1. APROBACIÓN				
	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	LÍDER DE PROCEOS REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES	WILLIAM EDUARDO GOMEZ GUEVARA	30/01/2018	
APROBÓ	DIRECTOR CIENTÍFICO	NELSON ARISTIZABAL ARISTIZABAL	30/01/2018	
	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	VIVIAN CASTAÑEDA SOLANO	01/02/2018	
	GERENTE	JAVIER FERNANDO MANCERA GARCÍA	01/02/2018	

<b>2. OBJETIVO:</b>	Gestionar el acceso a los servicios de salud de acuerdo al nivel de complejidad del hospital y la atención integral a los usuarios mediante el desarrollo legal, técnico, profesional y administrativo del sistema de referencia y contra referencia como un componente de la red de servicios.
---------------------	---

<b>3. ALCANCE:</b>	<p><b>Desde:</b> Que el paciente es comentado por parte de una Entidad Responsable de pago al Hospital o que el profesional de la salud del Hospital determina remitir o contra remitir a un paciente a otra IPS de mayor o menor complejidad</p> <p><b>Hasta:</b> Que el paciente es recibido por el Hospital y/o hasta que el paciente es entregado y recibido por parte de la entidad receptora.</p> <p><b>Aplicación:</b> Para todos los pacientes que requieren actividades de referencia y contrarreferencia en el HUS</p>
--------------------	--

<b>4. RESPONSABLE:</b>	Líder de Proceso de Referencia y Contrareferencia
------------------------	---

5. CARACTERISTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO					
5.1 USUARIO / CLIENTE		5.2. PRODUCTO		5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE	
Paciente y su familia, ERP, todas las especialidades, urgencias, UCI, UCIN, UCI intermedio, Ginecología		Paciente aceptado		Oportunidad (Desde que es comentado hasta que se toma la decisión de aceptar o negarlo rutinario 30 minutos, casos especiales menor a 6 horas), Accesibilidad, pertinencia, continuidad. Prioridad (Red de Cundinamarca, maternas de alto riesgo, requiera el nivel de complejidad)	
<b>Estado de documento:</b> VIGENTE	<b>Fecha de próxima revisión:</b> Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	<b>Tipo de copia:</b>	<b>Nº</b>	<b>Tabla de Retención:</b>	<b>Página 1 de 5</b>



	<b>CARACTERIZACION</b>			
	PROCESO	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES		
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES		
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00RC01-V2		05GC02-V2

5. CARACTERISTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO		
5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Paciente y su familia, ERP, IPS	Paciente negado	Criterio médico, disponibilidad de recursos, información, Contractual
ERP, otras IPS, Paciente y su familia, médicos	Paciente remitido desde el HUS a otra IPS	Oportunidad, Seguridad, pertinente, continuidad, humanizado
Médico tratante	Paciente contra-remitido	Continuidad en la atención, requiere manejo de menor complejidad

6. CARACTERISTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO		
6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Almacén, gestión de la información, Gestión de la infraestructura, otras IPS	Suministros (Papelería, equipos de cómputo, sistemas de información, equipos de oficina, internet, radio, ambulancia)	Oportunos (máximo una hora después de la solicitud), confiables, pertinentes, suficiente.
ERP, CRUE, IPS	Formato de referencia y contra-referencia	Oportunos (Envío menor a 10 minutos), Alineado con SIS 412A, completo, pertinente, anexos si es necesario.
Médico, urgencias, hospitalización	Criterios de aceptación médica o administrativa	Oferta de servicios habilitados , capacidad instalada, recurso humano disponible,



7.1. QUE	7.2. QUIEN	7.3 CUANDO	7.4. COMO	7.5 DONDE	7.6. POR QUE / PARA QUE	7.7 DURACION
Recepción, verificación del Anexo técnico 9 o SIS412B (Sistema de referencia y contra referencia) y soportes	Medico de referencia / operadores de radio / Trabajador social	<p>Una vez llega la solicitud de referencia de un paciente desde otra ERP o IPS al HUS</p> <p>Una vez una especialidad considera que el paciente requiere ser atendido por una institución de mayor o menor complejidad o no se cuenta con la especialidad</p> <p>Cuando el paciente ha superado su patología que requirió manejo del HUS y puede continuar manejo en su IPS de origen</p>	02RC03-V1 Remisión desde el HUS, y/o hacia el HUS	<p>Oficina de referencia y ubicación geográfica del especialista en el HUS</p> <p>Oficina de trabajo social</p>	Corroborar la completitud de la información y la historia clínica del paciente comentado, para garantizar la atención integral en salud.	En promedio 10 minutos por cada uno



Estado de documento: <b>VIGENTE</b>	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 2 de 5
-------------------------------------	---	----------------	----	---------------------	---------------

 <p><b>HUS</b> HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA SAMARITANA <i>Empresa Social del Estado</i></p>	<b>CARACTERIZACION</b>		 <p>Calidad soy yo!</p>
	PROCESO	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES	
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00RC01-V2	
			05GC02-V2

7.1. QUE	7.2. QUIEN	7.3 CUANDO	7.4. COMO	7.5 DONDE	7.6. POR QUE / PARA QUE	7.7 DURACION
Presentar el paciente y toma de decisión	Medico de referencia (de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm)/ operador de radio / Trabajador social / Médico especialista del HUS / Médico de la otra IPS	Una vez se verifique y este completo el formato SIS412A o SIS412B, se presenta el paciente al especialista del HUS o ERP	02RC03-V1 Remisión desde el HUS , y/o hacia el HUS	ubicación geográfica del especialista en el HUS, vía telefónica	Gestionar el acceso a los servicios de salud de acuerdo al nivel de complejidad, para dar una respuesta de aceptación o negación	Remitidos a HUS 30 minutos, en casos especiales hasta 6 horas.  Remitido o contra remitido del HUS a otras instituciones en promedio 3 días.  Toma de decisión de 10 minutos hasta 6 horas (Médico especialista en cirugía).
Solicitud de remisión del paciente para manejo, toma de exámenes o realización de procedimientos	Médico especialista	Cuando no hay disponibilidad de los procedimientos o insumos laboratorios, especialidades en el hospital, aplicar los establecido en el procedimiento de Remisiones desde el HUS, Código 02RC 03	02RC03-V1 Remisión desde el HUS	Servicio solicitante  Oficina de trabajo social	Garantizar el manejo y tratamiento que el paciente necesita de acuerdo a su patología	En promedio 10 días
Informar la aceptación o negación	Medico de referencia (de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm), operador de radio. Trabajador social	Posterior a la respuesta del especialista cuando es remitido al HUS  Cuando es remitido o Contra remitido del HUS a otra IPS, posterior a la aceptación o negación de la ERP	02RC03-V1 Remisión desde el HUS	Oficina de radio	Dar respuesta y continuidad en el trámite de remisión y contra remisión.	10 minutos
Autorización de pacientes	Auxiliar de autorizaciones	Al momento de ser aceptado un paciente por parte del HUS	02RC03-V1 Remisión desde el HUS	Oficina de autorizaciones	Verificar el régimen al cual el paciente pertenece, si hay contrato, y asegurar el responsable de pago de los servicios prestados.	10 minutos
Traslado del paciente	Ambulancia del HUS  Empresa de	Al momento de que un paciente requiera el traslado desde el HUS a otra institución, aplicar los lineamientos establecidos en el	02RC03-V1 Remisión desde el HUS	Oficina de radio y en el HUS	Garantizar al paciente las condiciones adecuadas en el traslado a su sitio destino	Aceptación de Remisiones hasta 6 horas Remisiones desde el HUS Casos por no contrato menos de

Estado de documento: <b>VIGENTE</b>	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 3 de 5
-------------------------------------	---	----------------	----	---------------------	---------------

		CARACTERIZACION				
PROCESO		REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES				
NOMBRE:		CARACTERIZACION DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES				
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:		00RC01-V2				05GC02-V2
7.1. QUE	7.2. QUIEN	7.3 CUANDO	7.4. COMO	7.5 DONDE	7.6. POR QUE / PARA QUE	7.7 DURACION
	ambulancia que tiene contrato con la ERP	<p>procedimiento de traslado de pacientes en ambulancia código 02RC01.</p> <p>Para los casos en los que el HUS no cuente con disponibilidad de ambulancia, seguir las actividades establecidas en el procedimiento de Solicitud de ambulancia Código 02RC04</p>				<p>24 horas Rutinario (Menos de tres días) Casos especiales (Menos de 15 días)</p>
Llegada de paciente al HUS	Equipo de salud	<p>Una vez llega el paciente al HUS, pasa al procedimiento atención inicial en el servicio de urgencias código 02PU04</p> <p>Después de la realización de exámenes o procedimientos en otra IPS</p>	02RC03-V1 Remisión desde el HUS	<p>Servicio de urgencias</p> <p>Servicio tratante</p>	Garantizar la continuidad en la atención en salud del paciente	24 horas
Seguimiento al paciente hasta la llegada a la entidad receptora	<p>Radio operadores Líder de referencia y contra referencia, Médico de referencia Trabajador social</p>	<p>Cuando un paciente es negado por el HUS hasta que se sabe que institución lo recibió, o la posibilidad de aceptarlo en el HUS</p> <p>Una vez es Aceptado el paciente por otra IPS se realiza seguimiento hasta la llegada a la institución receptora</p> <p>Una vez es aceptado el paciente por el HUS se realiza seguimiento hasta la llegada</p>	<p>Siguiendo los lineamientos contemplados en el procedimiento 02RC03-V1 Remisión desde el HUS</p>	Vía telefónica o correo electrónico en la oficina de referencia o Trabajo social	Garantizar al paciente la atención en Salud según sus requerimientos.	Hasta 12 horas

	<b>CARACTERIZACION</b>		
	PROCESO	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES	
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES	
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00RC01-V2	
			05GC02-V2

<b>8. RIESGOS DEL PROCESO</b>	<b>9. CONTROLES DE LOS RIESGOS</b>
Ver mapa de riesgos del proceso de referencia y contrarreferencia, Código: 08RC01-V3	Ver mapa de riesgos del proceso de referencia y contrarreferencia, código: 08RC01-V3

<b>10. REQUISITOS LEGALES</b>
Decreto 4747 del 2007 Resolución 3047 de 2008

<b>11. INDICADORES DEL PROCESO</b>
Porcentaje de complicaciones ocurridas durante el traslado en ambulancia Porcentaje de defunciones ocurridas durante el traslado en ambulancia. Porcentaje de remisiones aceptadas por especialidad

9. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSION	FECHA	ITEM MODIFICADO	JUSTIFICACION
01	16/12/2014	N/A	Inicial
02	01/02/2018	7.0	Cambio de formato y código, Ajuste de actividades