

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	1 de 25

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Referencia y Contra referencia es el conjunto de Normas Técnicas y Administrativas que permiten prestar adecuadamente al usuario el servicio de salud, según el nivel de atención y grado de complejidad del organismo de salud con la debida oportunidad, eficiencia y eficacia.

De conformidad con las normas referentes al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud, y siguiendo las directrices impartidas desde el nivel Central, dada por la reglamentación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, estipulado en la ley 100 de 1993, ley 715 de 2001, Decreto 1011 de 2006; Decreto 4747 de 2007, a los entes territoriales relacionados con la salud, les compete organizar, dirigir, coordinar y administrar la red de servicios de salud pública y privada en el departamento, además le asigna a la división de referencia y contra referencia la función de diseñar, implementar, controlar y evaluar el régimen, concordante a estos principios, la E.S.E PERPETUO SOCORRO DE VILLAVIEJA implementa el proceso de Referencia y Contra referencia de su usuario, de acuerdo a su capacidad técnico científica y nivel de atención, con el fin de integrarse a la red prestadora de servicios de salud del Departamento del Huila.

La E.S.E PERPETUO SOCORRO DE VILLAVIEJA tiene en cuenta el acceso universal a los servicios de salud y la atención oportuna e integral a los usuarios mediante el desarrollo legal, técnico y administrativo del régimen como un componente de la red de servicios, teniendo en cuenta los componentes de transporte, información y comunicaciones en el área de influencia del municipio de Neiva.

El presente manual tiene como finalidad estandarizar los conceptos referentes al sistema de referencia y contrarreferencia a nivel institucional, con base a la normatividad vigente del país, y siguiendo las directrices del Departamento del Huila, buscando unificar las normas en la institución, en beneficio de un mejor servicio a nuestros usuarios y un adecuado uso de los recursos institucionales.

Inicialmente se enmarca el manual en un marco legal, el cual le da soporte jurídico para su implementación a nivel de la IPS, como lo establece la norma, y se adopta dicha normatividad para el adecuado funcionamiento a nivel institucional.

“Juntos por la Salud”

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 - 79 75 42
E-mail: ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	2 de 25

El propósito, objetivos y estrategias del Sistema de Referencia y Contra referencia de la institución son concordantes con los requerimientos del nivel central y departamental, y buscan básicamente mantener las características del sistema de garantía de calidad en salud, basado en sus principios de accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad con el fin de prestar un servicio eficaz y eficiente a todos los usuarios de nuestra jurisdicción.

Los componentes del sistema de referencia y contra referencia establecidos en el presente manual pretenden determinar los actos involucrados en la adecuada operatización del sistema.

MARCO LEGAL

- **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA:** Artículo 48. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestara bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. Artículo 49. la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la Ley. Los servicios de salud se organizaran en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. Artículo 334. y Artículo 335. cuyos principios son los de mantener la regulación, control y vigilancia de la Hacienda Pública, en pro del mejoramiento de la calidad de vida, preservación de un ambiente sano, con equidad para toda la población.

"Juntos por la Salud"

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 - 79 75 42
E-mail: ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	3 de 25

- **LEY 10 DE 1990:** Se otorgan atribuciones al Estado en cabeza del Ministerio de Salud para organizar, establecer y garantizar el régimen de referencia y contra referencia en el territorio Nacional.
- **DECRETO 1471 DE 1990:** Por medio del cual se adopta la estructura orgánica del Ministerio de Salud. Artículo 3. Funciones del Ministerio p) Establecer las normas técnicas y administrativas que regulan los Regímenes de Referencia y Contrareferencia de pacientes, así como el apoyo tecnológico en recurso humano y técnico a los niveles inferiores de atención. Artículo 4. Estructura orgánica del Ministerio de Salud: 6. Dirección General de Planeación. 6.6. Subdirección de regionalización y ordenamiento territorial. 6.6.2. División de Referencia y Contrareferencia. Le asigna la función de diseñar, implementar, controlar y evaluar el régimen.
- **DECRETO 2759 DE 1991:** Por el cual se organiza y establece el régimen de referencia y contrareferencia.
- **LEY 100 DE 1993:** Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral. Artículo 168. Atención inicial de urgencias.
- **DECRETO 0663 DE 1993:** Artículo 195. Atención de víctimas. Los establecimientos hospitalarios o clínicos y las entidad de seguridad y previsión social de los subsectores oficial y privado están obligados a prestar la atención medica en accidente de tránsito.
- **DECRETO LEY 1295 DE 1994:** Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales.
- **CIRCULAR EXTERNA No. 014 DE 1995:** de la Superintendencia Nacional de Salud. Atención de urgencias. Numeral 9. Sistema de Referencia y Contrareferencia.
- **DECRETO 1011 DE 2006:** Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

"Juntos por la Salud"

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 - 79 75 42
E-mail: ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	4 de 25

- **RESOLUCIÓN 1441 DE 2013:** Reglamentaria del Decreto 1011 de 2006, donde se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.
- **RESOLUCIÓN 123 DE 2012:** Reglamentaria del Decreto 1011 de 2006, donde se establecen los estándares de acreditación para los prestadores de servicios de salud.
- **RESOLUCIÓN 1446 DE 2006:** Reglamentaria del Decreto 1011 de 2006, donde se define el sistema de información para la calidad y se adoptan los indicadores de monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.
- **DECRETO 4747 DE 2007. Artículo 17.** Proceso de referencia y contrarreferencia. El diseño, organización y documentación del proceso de referencia y contrarreferencia y la operación del sistema de referencia y contrarreferencia es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud, quienes deberán disponer de una red de prestadores de servicios de salud que garanticen la disponibilidad y suficiencia de los servicios en todos los niveles de complejidad a su cargo, así como la disponibilidad de la red de transporte y comunicaciones.

Con el fin de garantizar la calidad, continuidad e integralidad en la atención, es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud la consecución de institución prestadora de servicios de salud receptora que garantice los recursos humanos, físicos o tecnológicos así como los insumos y medicamentos requeridos para la atención de pacientes. La responsabilidad del manejo y cuidado del paciente es del prestador remitir hasta que ingrese en la institución receptora. Cuando el transporte se realice en una ambulancia debidamente habilitada, que no dependa de la IPS remitora, la entidad que tiene habilitado el servicio de transporte será responsable de la atención durante el mismo, con la tecnología disponible de acuerdo con el servicio de ambulancia habilitado, hasta la entrega del paciente en la entidad receptora definida por la entidad responsable del pago.

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	5 de 25

Parágrafo. Las entidades responsables del pago de servicios de salud podrán apoyarse para la operación del proceso de referencia y contrarreferencia a su cargo, en los centros reguladores de urgencias y emergencias, para lo cual deberán suscribir contratos o convenios según sea el caso.

- LEY 1448 DE 2011. Reglamenta atención a víctimas del conflicto armado, en su artículo 52, 53, 54 y 55, establece la atención en salud en todos sus componentes.
- LEY 1616 DE 2013. Establece la atención integral e integrada en salud para las personas con enfermedad mental.
- LEY 1618 DE 2013. En su artículo 10 define la atención en salud integral e integrada con enfoque diferencial para las personas con discapacidad.
- LEY 1566 DE 2012. Que regula la atención Integral a personas que consumen sustancias psicoactivas.
- RESOLUCIÓN 4331 DE 2012, del Ministerio de salud y Protección Social, que modifica el procedimiento de autorizaciones y formatos de referencia y contrarreferencia.

MARCO CONCEPTUAL

CONCEPTOS GENERALES DEL RÉGIMEN

El Decreto 2759 de 1991, Decreto 4747 de 2007, resolución 3047 de 2007, resolución 4331 de 2012, Ley 1448 de 2011, Ley 1616 de 2013, Ley 1656 de 2012, Ley 1618 de 2013, Ley 1566 de 2012 y todos aquellos que los modifiquen o sustituyan, que organiza y establece el Régimen de Referencia y Contrarreferencia, los cuales son de obligatorio cumplimiento para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, es la que nos da la pauta para definir y establecer nuestro Sistema de Referencia y Contrarreferencia.

Es necesario definir y establecer las relaciones y coordinación entre las diferentes instituciones dentro del concepto técnico-administrativo de la red de servicios de los organismos prestatarios de servicios de primer, segundo y tercer nivel, implementando una positiva incidencia en:

“Juntos por la Salud”

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 -79 75 42
E-mail: ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	6 de 25

- Gestión eficiente dentro del sector salud.
- Optimización de la infraestructura en salud.
- Fomento de una cultura de la salud a todo nivel.
- Prestar adecuadamente a los usuarios los servicios de salud de manera integral, integrada con la debida oportunidad, eficacia y eficiencia.

Para la eficaz aplicación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia a nivel institucional se estandarizan las siguientes definiciones:

- **RÉGIMEN DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA:** Se define como el conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente al usuario el servicio de salud según el nivel de atención y el grado de complejidad de los organismos de salud con la debida oportunidad, eficacia y eficiencia.
- **REFERENCIA:** El envío de usuarios o de elementos de ayuda diagnostica por parte de las unidades prestadoras de servicios de salud, a otras instituciones de salud para la atención o complementación diagnostica, que de acuerdo con el grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud.
- **CONTRAREFERENCIA:** Es la respuesta que las unidades prestadoras de servicios de salud receptoras de la referencia, dan al organismo o a la unidad familiar. La respuesta puede ser la contra remisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnostica.
- **REMISIÓN:** Procedimiento por el cual se transfiere la atención en salud de un usuario, a otro profesional o institución, con la consiguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado del mismo.

"Juntos por la Salud"

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 -79 75 42
E-mail:ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	7 de 25

- **INTERCONSULTA:** Es la solicitud elevada por el profesional o institución de salud, responsable de la atención del usuario a otros profesionales o instituciones de salud para que emitan juicios y orientaciones sobre la conducta a seguir con determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo.
- **ORDEN DE SERVICIO:** Es la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento entre una institución y otra. Para lo anterior pueden referirse: personas, elementos o muestras biológicas y productos del ambiente.
- **APOYO TECNOLÓGICO:** Es el requerimiento temporal de recurso humano, de dotación o insumos, de un organismo a otro, para contribuir a la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, de conformidad con el principio de subsidiaridad, evitando así el desplazamiento de usuarios.
- **URGENCIA:** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediato y efectiva, tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte.
- **RED DE URGENCIAS:** Es el conjunto articulado de unidades prestadoras de atención de urgencias, según niveles de atención y grados de complejidad, ubicado cada uno en un espacio poblacional concreto, con capacidad de resolución para la atención de personas con patologías de urgencias, apoyado en normas operativas, técnicas y administrativas expedidas por el ministerio de salud. La red actuara conformada por subsistemas de información, comunicación, transporte, insumos, educación, capacitación y laboratorio.
- **ATENCION DE URGENCIAS:** Comprende la organización de recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de un proceso de cuidados de salud indispensables e inmediatos a personas que presentan una urgencia.
- **NIVEL DE COMPLEJIDAD:** Es la clasificación funcional del tipo de actividad, intervención y procedimiento, y del personal idóneo para su ejecución.

"Juntos por la Salud"

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 -79 75 42
E-mail:ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	8 de 25

- **PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN O BASICO:** Es el que requiere tecnología de baja complejidad, sencilla y simple de utilizar con el fin de atender problemas de salud de baja severidad, con recurso humano de tipo profesional, técnico y auxiliar. Sus servicios comprenden programas de control ambiental, protección de la familia y la comunidad mediante acciones de fomento de la salud, prevención de la enfermedad, y tratamiento. Responsable de la totalidad de la cobertura territorial y poblacional para la solución de las necesidades básicas de salud comunitarias.
- **SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN O INTERMEDIO:** Es el que requiere de tecnología de mediana complejidad que resuelve problemas de gravedad intermedia, precisa de profesionales especializados; realiza actividades de primer nivel para la población bajo el radio de influencia y se ubica, generalmente, en regiones consideradas como polos de desarrollo socioeconómico. Centro de referencia de uno o varios municipios que cuentan con el primer nivel de atención.
- **TERCER NIVEL DE ATENCIÓN O DE ALTO O MAXIMO DESARROLLO:** Es el que requiere tecnología de la más alta complejidad y personal especializado y subespecializado responsable de la prestación del servicio. Desarrollan actividades complejas para resolver problemas de mucha gravedad. Generalmente asociadas con una Universidad para desarrollar procesos de investigación y ser centros de formación de especialistas en los distintos campos.
- **CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS CRUE:** El Centro Regulador de Urgencias y Emergencias es una unidad de carácter operativo responsable de coordinar y regular en el territorio de su jurisdicción, el acceso a servicios de urgencias en las diferentes IPS para conseguir la atención en salud de la población afectada en situaciones de urgencia, emergencia o desastre.

OBJETIVOS

"Juntos por la Salud"

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 - 79 75 42
E-mail: ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	9 de 25

1. Adoptar el Decreto 2759 de 1991 (Establece el Régimen de Referencia y Contrarreferencia), y aplicarlo en la ESE Hospital Perpetuo Socorro Decreto 4747 de 2007.
2. Adoptar la ley 1448 de 2011, 1616 de 2013, 1618 de 2013, 1566 de 2012 y la resolución 4331 de 2012, como parámetros para operativizar el sistema de referencia y contrarreferencia.
3. Articular los distintos actores del Sistema para prestar una adecuada atención según el grado de complejidad necesario para la continuación de esta, permitiendo el acceso oportuno, integral y funcional en salud, determinando las responsabilidades institucionales en materia de Prestación de Servicios de Salud de acuerdo a las coberturas dadas por los diferentes regímenes según la normatividad vigente.
4. Permitir a la población el acceso oportuno y funcional a la atención integral en salud, de acuerdo a la red de servicios del departamento.
5. Ofrecer a los usuarios que consultan en nuestra institución la atención en el nivel de tecnología adecuado a su necesidad, bajo los criterios de oportunidad, eficacia y eficiencia.
6. Estandarizar los procesos con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes creando una cultura de calidad bajo los principios de oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad y accesibilidad, principios del Sistema de Garantía de Calidad.
7. Contribuir a racionalizar los recursos de salud en procura de una eficiente gerencia de los servicios y de la satisfacción del usuario.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Las Políticas Institucionales de la ESE Perpetuo Socorro que permiten la oportuna y adecuada referencia de usuarios y elementos de ayuda diagnóstica se basan especialmente en:

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	10 de 25

1. Todo usuario antes de ser remitido de la ESE Perpetuo Socorro hacia otra institución debe ser valorado clínicamente por el profesional de la salud pertinente, establecer diagnósticos claros de acuerdo al CIE 10 y determinar motivos de referencia al igual que factores de riesgo asociados a la patología que presente.
2. El formato de remisión debe ser identificado con el número del documento de identificación del usuario y de acuerdo a disposiciones de normatividad vigente, el profesional de salud quien realiza la atención y solicita referencia es responsable de diligenciar completamente el formato y debe dejar constancia de la misma en la historia clínica del paciente.
3. Todo usuario referido desde cualquier tipo de servicio o área ambulatoria de la ESE Perpetuo Socorro, debe canalizarse con el área ambulatoria respectiva de la institución solicitante de la referencia para asignación de cita respectiva y posterior atención.
4. Todo usuario remitido de los servicios de urgencias de la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja debe ser atendido por la entidad receptora previo llamado, comunicación y aceptación, entre esta y la Central de Referencia para adecuar la infraestructura técnica, física y humana y poder brindar atención integral oportuna, eficiente y de manera ágil al usuario que lo requiere.
5. Todo usuario que llegue a la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja con una patología de manejo clínico de urgencias, debe ser atendido en el servicio de urgencias, aplicándole las medidas necesarias para proteger su vida y mejorar su pronóstico; en caso necesario que se requiera atención de mayor complejidad se procederá a definir el sitio donde se continuará su atención en forma oportuna e integral, según red de servicios establecida.
6. La ESE Perpetuo Socorro de Villavieja debe comunicar previamente la referencia ala EPS, y a su vez con la institución a la cual se va a enviar al usuario para continuar su atención integral. Igualmente se debe enviar copia de la solicitud de referencia al CRUE departamental.
7. Cuando no sea posible la comunicación de nuestra institución con la EPS que tiene asegurado el paciente, con la I.P.S. de la red, CRUE

"Juntos por la Salud"

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 - 79 75 42
E-mail: ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	11 de 25

Departamental se deberá reportar el paciente a la línea 01800 513700, sobre las características de referencia del usuario, en el caso de **urgencias vitales**, donde esté en riesgo la vida del paciente y una vez estabilizado el mismo; la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja procederá a dejar constancia por escrito en la historia clínica y en el formato de referencia de los motivos que imposibilitaron la comunicación o la no respuesta de los diferentes entes a que se intentó comunicación y se inicia de inmediato el traslado del usuario al nivel superior para continuar su atención integral de acuerdo al nivel de resolutivez de la institución referente, todo esto con el fin de evitar aumentar el riesgo de complicación y/o muerte del usuario.

8. La responsabilidad del cuidado del usuario está en la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja hasta que ingrese a la institución referida.
9. La ESE Perpetuo Socorro de Villavieja a debe asegurar el transporte al usuario referido en caso de urgencias, con el fin de disminuir el riesgo de complicación o muerte del mismo; en la eventualidad de no disponer de sus propias ambulancias, se deberá llamar al CRUE Departamental, por medio de un llamado de socorro, para que nos brinden apoyo en el traslado de estos pacientes, ya que nuestra capacidad fue superada por la necesidad existente.
10. En lo posible el usuario remitido de urgencias debe ir acompañado por un agente de salud y/o un familiar o acudiente cercano.
11. La contra referencia del usuario debe hacerse por el profesional responsable de la atención (médico especialista), a su nivel primario de referencia con todas las indicaciones sobre el manejo del mismo. Si la contra referencia viene al área ambulatoria, la ESE asigna cita con médico general para realizar control y seguimiento de acuerdo a las recomendaciones impartidas por el especialista. Si la contra referencia viene al área de urgencias el usuario inmediatamente será valorado por el medico de turno de urgencias para confirmar condición y ordenes médicas. El formato o la información de la contra referencia en todo caso se anexara a la historia clínica del usuario; la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja ha creado el correo electrónico para la recepción de todas las contra referencias por vía electrónica.

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	12 de 25

12. En todo manejo de usuarios referidos y contra referidos, se debe respetar las pautas culturales y creencias de los diferentes grupos étnicos y religiosos.
13. Los usuarios atendidos por urgencias y cubiertos por seguro obligatorio de accidentes de tránsito que deban referirse se acogerán en lo dispuesto en este manual que implementa el régimen de referencia y contra referencia de la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja.
14. Al solicitar el servicio de ínter consulta se envía al usuario para valoración especializada y de la misma manera el médico especialista debe dejar constancia en el formato de contra referencia de sus conceptos y/o apreciaciones sobre la patología del usuario ínter consultado y el manejo a continuar en el primer nivel.
15. Las patologías objeto de referencia en la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja desde cualquier tipo de servicio que oferta la institución, están orientadas, basadas y sustentadas en las diferentes guías de manejo y atención adoptadas por la empresa. El profesional de la salud quien realiza la atención y solicita la referencia u otra modalidad de servicio, será responsable de la aplicación con criterio clínico de las guías de manejo medico al igual que dejara constancia en la historia clínica y en la referencia de los motivos que llevaron a esta.
16. Se contará con la información sobre los diferentes organismos que conformen la Red de Servicios de Salud, disponibles en nuestra jurisdicción, que permita la oportuna y adecuada referencia de usuarios y de elementos de ayuda diagnóstica.
17. La remisión y transporte de elementos biológicos, y muestras del ambiente para diagnóstico se harán de conformidad con las normas técnicas específicas para su manejo.
18. La ESE Perpetuo Socorro de Villavieja al solicitar apoyo tecnológico a otra institución, deberá identificar y justificar la necesidad de transferencia de recursos, cumpliendo con las normas administrativas y fiscales.

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	13 de 25

19. La ESE Perpetuo Socorro de Villavieja garantizara el recurso humano habilitado en urgencias las 24 horas del día, los 365 días del año.
20. La ESE Perpetuo Socorro de Villavieja prestara solo los servicios que tiene habilitados ante Secretaría de Salud Departamental.
21. La ESE Perpetuo Socorro de Villavieja tendrá un Manual actualizado del Sistema de Referencia y Contra referencia, que responda a las normas vigentes del sistema de referencia y contra referencia y fomentará el enfoque diferencial de atención a embarazadas, menores de un año, ancianos, victimas del conflicto armado, discapacitados, enfermos mentales y victimas de uso de sustancias psicoactivas.

COMPONENTES DEL SISTEMA

Se considera los siguientes como componentes básicos para el funcionamiento del régimen de referencia y contra referencia:

1. Usuarios
2. Recurso humano: Un líder de proceso (Medico) y 4 auxiliares operadores.
3. Vehículos para transporte terrestre de pacientes (2 ambulancias)
4. Red de comunicaciones.
5. Red de información.
6. Manual de referencia y contra referencia.

1. USUARIOS

Para el presente manual se definen como todas las personas que soliciten servicios de salud en la E.S.E PERPETUO SOCORRO DE VILLAVIEJA, sin importar el tipo de afiliación al sistema de seguridad social en salud.

2. RED E INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE

La Empresa Social del Estado Perpetuo Socorro de Villavieja cuenta con una red de vehículos de transporte asistencial básico que cumplen con toda la normatividad existente reglamentado por el ministerio de protección social, en el área urbana del municipio de Villavieja.

"Juntos por la Salud"

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 -79 75 42
E-mail:ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	14 de 25

Las ambulancias utilizadas para el transporte asistencial básico de usuarios están habilitadas por la Secretaria de Salud Departamental del Huila. Todos los vehículos están dotados de un sistema de radiocomunicaciones, elementos e insumos necesarios para el manejo adecuado, integral, oportuno y eficiente de los usuarios que lo requieren según su condición patológica. Nuestros vehículos cumplen con las siguientes condiciones:

- **Terrestre:** Vehículo de emergencia debidamente identificado, dotado de señales acústicas, visuales, habilitado por la Secretaria de Salud Departamental del Huila, para el traslado de pacientes dentro de nuestra red interna de servicios, a red de nivel superior de atención si la condición de salud del usuario lo requiere y apoyo en declaraciones oficiales de emergencias y desastres. En todo momento el vehículo debe acogerse a lo establecido a las normas del Código Nacional de Tránsito vigente.
- **Trasporte Asistencial Básico:** Unidad móvil destinada al transporte de pacientes cuyo estado potencial y/o real de salud no precisa cuidado asistencial médico durante la atención y el transporte.

Se realizaran traslados:

- **Primario:** Es la atención y/o traslado en ambulancias TAB que se realiza desde el sitio de ocurrencia del evento (residencia, vía pública, comercio, parques, etc.) hasta un centro asistencial en salud, que posea el nivel de atención y grado de complejidad pertinente para la condición actual o futura del paciente. Involucra la movilización del vehículo hasta su llegada al sitio de atención.
- **Secundario:** Es la atención y/o traslado en ambulancias TAB de un paciente manejado o controlado por personal de la salud que se efectúa entre centros asistenciales y/o domicilios. Incluye la movilización del vehículo hasta su llegada al sitio de atención.

3. RED E INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	15 de 25

La Empresa Social del Estado Perpetuo Socorro de Villavieja cuenta con una adecuada red de comunicaciones que garantiza una oportuna y eficiente prestación de los servicios de salud intercomunicando las diferentes Instituciones prestadoras de servicios de salud, teniendo en cuenta el nivel de resolutivez de las mismas y de acuerdo a la patología que presenta el usuario en el momento de la atención.

4. SISTEMA DE INFORMACIÓN

Conformado por los registros que permiten analizar el sistema, el perfil epidemiológico existente en determinada área de influencia y el funcionamiento de las unidades prestadoras en cuanto a servicios de apoyo e inventario de recursos existentes.

FORMATO DE REFERENCIA

El Formato de Referencia corresponde al estandarizado por la resolución 4331 de 2012 del ministerio de salud y la protección social en su contenido y está integrado al Sistema de Información Integral para la Gestión Hospitalaria SIIHIGOS PLUS para su diligenciamiento como registro clínico magnético, se prevé la disponibilidad de formato en físico para alguna contingencia.

1. Cumple con los estándares mínimos exigidos por la resolución 3374 de 2000 y 4331 de 2012 por el cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de los planes de beneficios de salud prestados (RIPS).
2. El Formato de Referencia de la Historia Clínica Virtual de **sistema de Información Integral para la Gestión Hospitalaria SIIHIGOS** punto net, presenta los siguientes ítems:

- ⇒ Identificación de la institución que refiere el usuario.
- ⇒ Datos completos de identificación del usuario.
- ⇒ Datos completos de la referencia.

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	16 de 25

- ⇒ Resumen de la Historia Clínica (anamnesis y hallazgos del examen físico) e informe del resultado de pruebas diagnósticas realizadas (anexas).
- ⇒ Diagnósticos Presuntivos.
- ⇒ Tratamientos instaurados.
- ⇒ Nombre del profesional responsable de la referencia, firma y sello correspondiente.
- ⇒ Fecha, hora de solicitud, hora de confirmación y nombre del profesional que recibe la comunicación de la remisión.

1. Identificación de la institución que refiere al usuario

- ESE Perpetuo Socorro de Villavieja .
- Fecha.
- Objeto.
- Centro de Salud donde se remite.

2. Datos de Identificación del Usuario:

- Nombres completos y apellidos del usuario.
- No. de Historia Clínica.
- Tipo de Régimen de Seguridad Social en Salud al que pertenece, nombre de la Empresa Prestadora de Servicios de Salud.
- Edad.
- Documento de identificación y numero.
- Nivel de atención.
- Sexo.
- Ocupación.

3. Datos de la referencia:

- Fechas de ingreso y egreso del usuario de la institución referente.
- Médico tratante.
- Servicio al que se remite y tipo de especialidad solicitada para el manejo médico.
- Diagnostico con código CIE10.
- Origen: ATEP, SOAT, Maternidad o enfermedad general.
- Motivo de la referencia: nivel de competencia, recurso humano, equipo tecnológico, petición voluntaria.

"Juntos por la Salud"

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 - 79 75 42
E-mail: ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	17 de 25

- Tipos de servicios solicitados: remisión, interconsulta, apoyo tecnológico, orden de servicio.
 - Hora de solicitud, hora de confirmación y nombre de la persona que confirma la remisión.
4. Resumen de la Historia Clínica y Resultados de Pruebas:
 - anamnesis.
 - Hallazgos del examen físico.
 - Resultados de pruebas diagnósticas (Anexas).
 5. Tratamientos instaurados.
 6. Diagnósticos presuntivos:
 - Código CIE10.
 - Diagnósticos.
 7. Datos de Identificación Del Remitente:
 - Nombres completos del profesional responsable de la remisión.
 - Firma y sello del profesional responsable de la remisión.

NOTA: El formato para referencia y contrarreferencia de pacientes está diseñado en el programa **sistema de Información Integral para la Gestión Hospitalaria SIIHIGOS** con la información que exige la resolución 4331 de 2012 y también se encuentra disponible en medio físico como plan de contingencia en caso de fallas del sistema.

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS

Código	REF03
Versión	3
Fecha	26/07/2017
Página	19 de 25

RESOLUCIÓN NÚMERO 00004331 DE 2012 19 DIC 2012

HOJA N° 16

Continuación de la Resolución "Por medio de la cual se adiciona y modifica parcialmente la Resolución 3047 de 2008, modificada por la Resolución 416 de 2009"

ANEXO TÉCNICO No. 10 FORMATO ESTANDARIZADO DE CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL	
FORMATO ESTANDARIZADO DE CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES	
INFORMACION DEL PRESTADOR QUE RESPONDE Nombre: _____ Fecha: _____ Hora: _____ Código: _____ NIT: _____ CC: _____ Teléfono: _____ Dirección prestador: _____ Municipio: _____ Indicativo: _____ número: _____	
DATOS DEL PACIENTE Tipo Documento de identificación: ☐ Registro Civil ☐ Pasaporte ☐ Tarjeta de identidad ☐ Adulto sin identificación ☐ Cédula de ciudadanía ☐ Menor sin identificación ☐ Cédula de extranjería Número documento de identificación: _____ Dirección de Residencia Habitual: _____ Fecha de Nacimiento: _____ Departamento: _____ Municipio: _____ Teléfono: _____ ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO: _____ CODIGO: _____	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL PACIENTE Tipo Documento de identificación: ☐ Registro Civil ☐ Pasaporte ☐ Tarjeta de identidad ☐ Adulto sin identificación ☐ Cédula de ciudadanía ☐ Menor sin identificación ☐ Cédula de extranjería Número documento de identificación: _____ Dirección de Residencia Habitual: _____ Departamento: _____ Municipio: _____ Teléfono: _____	
PROFESIONAL QUE CONTRARREFIERE Nombre: _____ Teléfono: _____ Servicio que contrarrefiere: _____ Teléfono celular: _____ Indicativo: _____ número: _____ extensión: _____	
INFORMACION CLINICA RELEVANTE Diligencie en el orden indicado: Fecha de inicio de atención (anotar el día, mes, y año en el cual se inició la atención del paciente remitido). Fecha de alta o finalización (anotar el día, mes, y año en el cual se dio de alta o finalizó la atención del paciente remitido). Resumen de la evolución, fecha y resultados de exámenes de apoyo diagnóstico realizados, diagnósticos, complicaciones, tratamientos empleados, pronóstico, recomendaciones, firma y registro del profesional responsable.	
FIRMA Y REGISTRO PROFESIONAL DEL PROFESIONAL QUE CONTRARREFIERE	

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	20 de 25

RED PRESTADORES DEL MUNICIPIO DE NEIVA

El municipio de Neiva cuenta con una red de servicios en salud de II y III nivel de complejidad, de acuerdo a la información suministrada por las diferentes Empresas Prestadoras de Servicios de Salud Subsidiadas y Contributivas, las cuales tienen contratos de prestación de servicios con las diferentes IPS de los diferentes niveles de complejidad. Los cuales están sujetos a cambios constantemente debido a la contratación que maneja cada EPS. En la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja este directorio debe actualizarse mensualmente por la Oficina de Referencia y Contrarreferencia de la institución, y de acuerdo a estos parámetros ser utilizados por el personal de la empresa como guía para determinar el sitio donde será referido el paciente.

Este formato al igual que el directorio de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Municipio de Neiva, las Entidades Prestadoras de Servicios de Salud, Empresas de Seguros y teléfonos de Emergencia del municipio se encontraran en la Central de Radiocomunicaciones del Sistema de Referencia y Contrarreferencia de la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja .

CRITERIOS DE REFERENCIA

- En caso de no haber medico en la zona rural, el paciente se remitirá a los servicios de urgencias de los Centros de Salud Urbanos de la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja para su estabilización y manejo en el primer nivel.
- Atención complementaria (Radiografías, laboratorio clínico, odontología, sala de partos, urgencias, hospitalización).
- Para observación u hospitalización de baja complejidad en los Centros de Salud Urbanos de la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja cuando la demanda de servicios lo requiera.
- Cuando la atención se deba continuar en el siguiente nivel de competencia.
- En caso de urgencias al nivel que corresponda.
- Atención del parto identificado de alto riesgo, al nivel que corresponda.

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	21 de 25

SERVICIO AMBULATORIO

- Para realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Cuando la atención se deba continuar en el siguiente nivel de competencia.
- Para observación u hospitalización de baja complejidad en los Centros de Salud Urbanos de la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja.
- En caso de urgencias a los servicios de urgencia de la ESE Perpetuo Socorro de Villavieja para estabilización y manejo.
- Atención del parto de bajo y alto riesgo, al nivel que corresponda.

SERVICIOS DE URGENCIAS

- Para realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos en el siguiente nivel de competencia.
- Cuando la atención se deba continuar en el siguiente nivel de competencia.
- Para hospitalización de mediana complejidad en la ESE del Municipio de Neiva.
- Atención del parto de alto riesgo, al nivel que corresponda.

SERVICIO DE HOSPITALIZACION

- Cuando los tratamientos no han tenido el resultado esperado.
- Cuando la patología requiera un tiempo mayor de hospitalización de 3 días.
- Para manejo de patologías complicadas, no POS y de difícil manejo.

SERVICIO DE SALA DE PARTOS

- Cuando se detecten factores de riesgo o condiciones que identifiquen o permitan la clasificación de la madre como una paciente de alto riesgo obstétrico.
- Complicaciones en el puerperio inmediato (hemorragias, etc).
- Complicaciones en el puerperio mediato (infecciones, subinvolucion uterina, etc.).

“Juntos por la Salud”

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 -79 75 42
E-mail:ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

“Juntos por la Salud”

Carrera 3ª N° 3 - 17 - Telefax: 8 79 76 41 -79 75 42
E-mail:ESEVILLAVIEJA@YAHOO.ES

	MANUAL		Código	REF03
	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE USUARIOS		Versión	3
			Fecha	26/07/2017
			Página	25 de 25

RESPONSABLE	Oficina de referencia y contra referencia
-------------	---

OBJETIVO	Medir la Proporción de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario
FOCO DE MEDIDA	Origen de la remisión
FORMULA	Número de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario/ # de pacientes atendidos en servicio ambulatorio y total de egresos hospitalarios.
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE	Oficina de referencia y contrarreferencia

OBJETIVO	Proporción de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores
FOCO DE MEDIDA	Origen de la remisión
FORMULA	Número de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores / total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE	Oficina de referencia y contrarreferencia

OBJETIVO	Proporción de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores
FOCO DE MEDIDA	Origen de la remisión
FORMULA	Número de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores / total de pacientes atendidos en sala de partos.
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE	Oficina de referencia y contrarreferencia