



## E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: MISIONAL	<b>Manual:</b>	CÓDIGO: M-RTAB-M 001
PROCESO: REFERENCIA Y TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	<b>PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA</b>	VERSIÓN: 01
SUBPROCESO: TAB		FECHA: 13/09/2021

### INTRODUCCIÓN

El Sistema de Referencia y contrareferencia 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 de los organismos de salud con la debida oportunidad 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 gobierno nacional, dada por la reglamentación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, estipulado en la ley 10 de 1993, ley 715 de 2001, decreto 780 de 2016; 4747 de 2007, la E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA, implementa un proceso de referencia y contrareferencia de sus usuarios, de acuerdo a su capacidad tecnológica y científica, su nivel de complejidad, con el fin de integrar la red de servicios de salud al departamento de Cundinamarca, Región salud Soacha. La E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA, busca facilitar el acceso 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 de los Municipios de Soacha, Sibaté y Granada.

#### OBJETIVO

Garantizar la atención oportuna de los usuarios dentro y fuera de la Institución, bajo criterios de racionalidad, seguridad y continuidad, permitiendo la accesibilidad y el uso efectivo de la red de servicios en relación a la complejidad requerida por el servicio.

#### ALCANCE

La aplicación de este manual está dirigido a los tripulantes de las ambulancias de La **E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA**. En el Macroproceso Misional, en el subproceso de referencia y transporte asistencial básico.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina León Gualdrón Líder TAB	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia - Jefe Oficina	María Victoria Herrera Roa Gerente



## E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: REFERENCIA Y  
TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO

SUBPROCESO: TAB

### Manual: PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

CÓDIGO: M-RTAB-M 001

VERSIÓN: 01

FECHA: 13/09/2021

### JUSTIFICACIÓN

Su propósito fundamental es el de organizar adecuadamente las interrelaciones entre las E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA, buscando mejorar la calidad en la atención, optimizar la utilización del recurso humano, racionalizar la utilización de los recursos científicos, técnicos y administrativos y facilitar el tránsito de los afiliados por los diferentes servicios, con el fin de dar una óptima resolución a las situaciones de salud de los usuarios.

En este contexto la utilización de los servicios de salud se presta a través de la jerarquización de la atención médica, según los niveles de atención preestablecidos. Esta jerarquización se hace acorde con la complejidad patológica, la especialización adecuada del recurso humano, tecnológico y físico y según los servicios destinados a la atención de las diferentes situaciones de salud de los afiliados.

Dentro de los propósitos al implementar el sistema de referencia y contrareferencia se pretende minimizar entre otros los siguientes casos:

- Falta de orden en la atención, según los niveles de complejidad.
- Inadecuada utilización de los recursos disponibles en el municipio de origen.
- Inapropiada relación entre la severidad de la dolencia y el nivel de atención utilizado.
- Solicitud indiscriminada, repetida y/o excesiva de pruebas diagnósticas.
- Desorden en la formulación de medicamentos.
- Deficiente calidad en la atención básica.
- Falta de compromiso de quienes prestan el servicio.
- Inoportunidad en la atención.
- Dificultades de atención en el traslado de pacientes, entre Entidades o problemas de oportunidades en la atención de pacientes trasladados.
- Presencia de eventos adversos.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina León Gualdrón Líder TAB	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia - Jefe Oficina	María Victoria Herrera Roa Gerente



## E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: MISIONAL	<b>Manual: PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA</b>	CÓDIGO: M-RTAB-M 001
PROCESO: REFERENCIA Y TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO		VERSIÓN: 01
SUBPROCESO: TAB		FECHA: 13/09/2021

### MARCO CONCEPTUAL

**REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA:** conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente al usuario un servicio de salud, según el nivel de atención y grado de complejidad requerido para su óptimo manejo y resolución, de acuerdo a los recursos disponibles y con la debida oportunidad y eficacia.

Este sistema procura permitir el flujo de los usuarios y elementos de ayuda diagnóstica entre la E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA, Municipios, Departamentos de tal forma que se brinde la atención en salud, oportuna, eficaz con gran calidad, dentro del marco de la excelencia en la prestación de los servicios.

**REFERENCIA:** se entiende por referencia el envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica o terapéutica, por parte de la E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA entidad emisora a una institución receptora, para atención o complementación terapéutica o diagnóstica, que de acuerdo con el grado de complejidad disponible en la E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA emisora no puede ser atendido adecuadamente.

**CONTRAREFERENCIA:** es la respuesta que la entidad receptora envía a su ESE MUNICIPIO SOACHA, entidad emisora, con las debidas indicaciones de manejo a seguir, la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

Los procesos de referencia se generan mediante solicitudes de servicios, los cuales se presentan bajo las siguientes alternativas:

**REMISIÓN:** procedimiento mediante el cual se transfiere la atención en salud de un usuario a otra institución o profesional, con la siguiente transferencia de responsabilidad sobre su atención y cuidado.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina León Gualdrón Líder TAB	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia - Jefe Oficina	María Victoria Herrera Roa Gerente



## E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: REFERENCIA Y  
TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO

SUBPROCESO: TAB

### Manual: PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

CÓDIGO: M-RTAB-M 001

VERSIÓN: 01

FECHA: 13/09/2021

**INTERCONSULTA:** es la solicitud elevada por el profesional o institución de salud responsable de la atención del usuario a otros profesionales o E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA, para que emitan juicios y orientaciones sobre la conducta a seguir con un usuario, sin que asuman responsabilidades directas sobre su manejo.

**ORDEN DE SERVICIOS:** es la solicitud para la realización de actividades de apoyo diagnóstico y tratamiento entre la E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA y otra, para lo cual pueden referirse personas, elemento o muestras biológicas o productos del ambiente (muestras de agua, otros); cuando se considere de utilidad.

**APOYO EN TECNOLOGÍA:** es un requerimiento temporal de la E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA a otra, con el objetivo de contribuir a la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios, en términos de recurso humano o dotación e insumos.

#### TIPOS DE REFERENCIA

Cualquier solicitud de referencia, debe ser presentada mediante solicitud de autorización de servicios por la E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA que atiende al usuario, a través de las oficinas de atención al usuario.

- **REFERENCIA ENTRE la E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA** esta situación se aplica cuando en la E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA no se cuenta con el profesional, procedimiento o actividad que el paciente requiere por su estado de complejidad clínica y debe ser referido a una institución de mayor complejidad.
- **REFERENCIA INTERMUNICIPAL O INTERDEPARTAMENTAL:** se aplica cuando la referencia del paciente se hace de un municipio a otro o dentro de un mismo departamento o entre departamentos, en caso de que la complejidad técnico científica requerida para el manejo del paciente supere las posibilidades disponibles.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina León Gualdrón Líder TAB	Yeni Escobar Peñalosa - Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia - Jefe Oficina	María Victoria Herrera Roa Gerente



## E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: REFERENCIA Y  
TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO

SUBPROCESO: TAB

### Manual: PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

CÓDIGO: M-RTAB-M 001

VERSIÓN: 01

FECHA: 13/09/2021

En todos los casos los trámites se realizarán utilizando el medio de comunicación más rápido disponible, no obstante se debe enviar vía fax a la entidad receptora, una comunicación donde certifique los derechos de atención del usuario referido, los resúmenes de historia y en caso de que la atención tenga copagos o pagos compartidos deberá hacerse firmar previamente al usuario constancia de que ha sido informado del monto aproximado a cancelar en la ESE MUNICIPIO SOACHA receptora, con el propósito de evitar inconvenientes posteriores en este sentido. Se deberá llevar un registro del seguimiento de los casos y el control cuantitativo de las referencias.

#### CRITERIOS PARA LA REFERENCIA DE PACIENTES

El proceso de referencia se coordina con el área de autorización de servicios en la medida en que surte efecto a partir del momento de la verificación de derechos por parte del usuario solicitante y la definición de conducta de la E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA seleccionada para brindar la atención solicitada.

Se deberá igualmente asegurar que en la institución receptora se tenga la capacidad de resolución adecuada para la atención de las características clínicas del paciente.

Se deberá hacer seguimiento al paciente, por parte de SIAU y en caso de informes relevantes enviar copia a la entidad aseguradora.

#### RESPONSABILIDADES DENTRO DEL SISTEMA DE REFERENCIA:

##### DE LAS EAPB:

- Garantizar la suficiencia de la red.
- Suministrar y organizar la información actualizada que permita la adecuada y oportuna referencia apoyar el proceso general de referencia.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina León Gualdrón Líder TAB	Yeni Escobar Peñalosa - Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia - Jefe Oficina	María Victoria Herrera Roa Gerente



## E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: MISIONAL	<b>Manual:</b>	CÓDIGO: M-RTAB-M 001
PROCESO: REFERENCIA Y TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	<b>PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA</b>	VERSIÓN: 01
SUBPROCESO: TAB		FECHA: 13/09/2021

### DE LA E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA DE PRIMER NIVEL:

- El contacto del paciente con el primer nivel de atención se realiza a través del médico tratante y será él quien establezca las pautas al acceso a programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad a realizar según el perfil de riesgo del usuario, el conjunto de intervenciones a realizar propias para la edad del usuario, la necesidad de consulta especializada, medicamentos y procedimientos siguientes al nivel de atención.
- El médico es el responsable de la atención integral de sus usuarios y de él deriva las interconsultas, referencias y órdenes de servicios de acuerdo con los protocolos de atención.
- Consulta de primera vez, en donde es responsabilidad del médico la evaluación y definición del perfil de riesgo del usuario y establecer las prioridades de intervención del riesgo y el plan de manejo.
- Determinación del tipo de contingencia que determinó la consulta, teniendo en cuenta si fue accidente de trabajo, de tránsito, evento catastrófico, enfermedad profesional, enfermedad de alto costo o maternidad, enfermedad general, y escribir en la orden de servicio y en la historia clínica la respectiva anotación.
- Determinar en la consulta la necesidad de solicitar interconsulta para definir una conducta con las diferentes especialidades básicas.
- El médico de primer nivel será el responsable de establecer la necesidad de la atención del usuario en los diferentes niveles y en dicho caso el completo diligenciamiento de los formatos correspondientes y la epicrisis en donde se justifique la necesidad de atención de un nivel superior de atención y se explique en detalle el plan de manejo realizado al usuario hasta el momento de la remisión.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina León Gualdrón Líder TAB	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia - Jefe Oficina	María Victoria Herrera Roa Gerente



## E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: MISIONAL	<b>Manual: PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA</b>	CÓDIGO: M-RTAB-M 001
PROCESO: REFERENCIA Y TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO		VERSIÓN: 01
SUBPROCESO: TAB		FECHA: 13/09/2021

- Velar por que todo usuario referido y contrareferido vaya acompañado de la información mínima necesaria para suministrarle la atención y manejo adecuado.
- Antes de la remisión la E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA debe efectuarle la revisión clínica y evaluar la posibilidad de atenderlo en ella misma.
- Debe solicitar la autorización de traslado a la EPS/ARL previamente, garantizando la continuidad de manejo hasta que el usuario ingrese a la Institución receptora y confirmar su recibo.
- La E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA emisora es responsable del usuario hasta que este ingrese a otra institución y confirmar su recibo.
- Todo usuario remitido a urgencias debe, a juicio del que remite ir acompañado por un recurso humano trabajador de salud acorde al caso y por un familiar.
- Evaluar a los pacientes recibidos y dar su concepto médico.
- Atender a todo usuario, aplicando las medidas necesarias para proteger su vida y mejorar su pronóstico.
- Prestar servicios de salud de acuerdo con su capacidad y referir.

La Institución receptora deberá al finalizar la atención del paciente emitir un documento RESUMEN DE ATENCIÓN, con el objeto de garantizar la retroalimentación de la E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA de primer nivel asegurando de tal manera la continuidad del manejo de sus usuarios. Teniendo en cuenta lo anterior en la E.S.E MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA se quiere vincular y hacer realidad este propósito tratando de iniciar el desarrollo del proceso de CONTRAREFERENCIA, contando con la voluntad explícita de los profesionales de la institución.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina León Gualdrón Líder TAB	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia - Jefe Oficina	María Victoria Herrera Roa Gerente



**E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR  
PEÑALOZA**

MACROPROCESO: MISIONAL

PROCESO: REFERENCIA Y  
TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO

SUBPROCESO: TAB

**Manual:  
PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y  
CONTRAREFERENCIA**

CÓDIGO: M-RTAB-M 001

VERSIÓN: 01

FECHA: 13/09/2021

**BIBLIOGRAFÍA**

- Guía para la elaboración de Documentos. Hospital ESE Centro Oriente II nivel.
- Ley 872 del 30 de diciembre 2003. Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Decreto 1011 de 2006, Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del SGSSS.
- Resolución 2181 de 2008 “Por la cual se expide la Guía Aplicativa del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de Carácter Público”.
- Norma Técnica NTGCP 1000:9000

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Carolina León Gualdrón Líder TAB	Yeni Escobar Peñaloza - Líder de Calidad Julia Andrea De Ávila Heredia - Jefe Oficina	María Victoria Herrera Roa Gerente



## E.S.E. MUNICIPAL DE SOACHA JULIO CESAR PEÑALOZA

MACROPROCESO: MISIONAL	<b>Manual: PARA EL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA</b>	CÓDIGO: M-RTAB-M 001
PROCESO: REFERENCIA Y TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO		VERSIÓN: 01
SUBPROCESO: TAB		FECHA: 13/09/2021

MODIFICACIONES Y CAMBIOS					
VERSIÓN	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR	MOTIVO DE LA MODIFICACIÓN	FECHA ACTUALIZACIÓN
1	CAROLINA LEÓN GUALDRON Apoyo coordinación TAB	YENI ESCOBAR PEÑALOZA Líder Calidad	MARÍA VICTORIA HERRERA ROA Gerente	Creación	13/09/2021
DOCUMENTOS RELACIONADOS					
No	NOMBRE				CÓDIGO
1	PROTOCOLOS DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA				