

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	Página 1 de
		Código:DH-M09
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 04-11-2021

1. DEFINICIÓN

El presente manual se constituyen los procedimientos que describen la articulación de los procesos de atención ambulatoria y de urgencia del Sistema de Referencia y Contra referencia entre la P.S.S - Sección Asistencial y otra Institución Prestadora de Servicios de Salud de un nivel de atención igual o superior, teniendo como propósito facilitar la prestación de los servicios de salud a los usuarios de manera eficiente y organizada, según la complejidad de las patologías y la capacidad resolutive de la P.S.S Sección Asistencial.

2. ALCANCE

Aplica para toda la Comunidad Universitaria que sean atendida por un profesional de la salud dentro de la P.S.S. Sección Asistencial, y que requieren ser referidos a otra institución para recibir atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud del paciente; comprende desde el momento en que se decide realizar la remisión hasta su recepción en la institución receptora.

3. ESTRUCTURA

3.1 GENERALIDADES

3.1.1 Referencia Y Contra referencia

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, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.

3.1.2 Referencia

Corresponde al envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica por parte de las unidades prestatarias de servicios de salud, a otras instituciones de salud para atención o complementación diagnóstica, que de acuerdo con el grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud.

3.1.3 Contra referencia

Es la respuesta que las unidades prestatarias de servicios de salud receptoras de la referencia, dan al organismo o a la unidad familiar. Esta puede ser la contra remisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir o la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

3.1.4 Interconsulta

En 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

ELABORÓ Dr. Federico Ochoa Dr. Paul Gil	REVISÓ Dr. Alvaro Flórez	APROBÓ Comité de Calidad P.S.S.
--	------------------------------------	---

La impresión y copia magnética de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA**

“ Asegúrese de consultar la versión vigente en <http://www.ut.edu.co/sistema-de-gestion-de-calidad> ”

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	Página 2 de
		Código:DH-M09
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 04-11-2021

determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo.

3.1.5 Orden De Servicio

En 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.

3.1.6 Apoyo Tecnológico

Es el requerimiento temporal de recursos humanos, 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 subsidiariedad, evitando así el desplazamiento de usuarios.

3.2 NIVELES DE ATENCIÓN

Son el conjunto de instituciones prestadoras de servicios de salud agrupadas según su complejidad para atender determinado paquete de patologías de un grado de atención similar, determinan el nivel de atención donde se ubica determinada IPS factores como el Grado de desarrollo tecnológico, el Nivel de capacitación del personal científico y el Desarrollo administrativo

INSTITUCIONES DE PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN	INSTITUCIONES DE SEGUNDO NIVEL DE ATENCIÓN	INSTITUCIONES DE TERCER Y CUARTO NIVEL DE ATENCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> ● Puestos de salud ● Centros de salud ● Hospitales locales ● Centros médicos ● Clínicas de baja complejidad ● Laboratorios clínicos de baja complejidad ● Centros de diagnóstico imagenológico de baja complejidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Hospitales de segundo nivel ● Clínicas de mediana complejidad ● Centros médicos ambulatorios especializados ● Centros de diagnóstico de mediana complejidad ● Consultorios especializados ● Laboratorios clínicos de mediana complejidad 	<ul style="list-style-type: none"> ● Centro de atención de salud con infraestructura y personal capaz de brindar atenciones complejas a la población. ● Presta servicios médico quirúrgicos en hospitalización o ambulatoria a las personas afectadas de patología compleja que requiere cuidados especializados sofisticados. ● Atenciones que puedan manejar SUB-ESPECIALISTAS como Hemato-Oncólogos, Radiólogos intervencionistas, Equipo de trasplantes, cirujanos cardiovasculares, pediatras endocrinos, neuro-pediatras, etc.

3.3 SERVICIOS DE ATENCIÓN

3.3.1 Ambulatoria

Es la modalidad de atención médica en que el paciente recibe los cuidados diagnóstico-terapéuticos en forma ambulatoria, es decir, sin pernoctar en una cama hospitalaria. Esta modalidad incluye la consulta ambulatoria de Medicina General, Odontología y Psicología.

3.3.2 Urgencia

Es la alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	Página 3 de
		Código:DH-M09
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 04-11-2021

3.4 OPERATIVIDAD DEL SERVICIO

Las remisiones que se realizan en la P.S.S de la Universidad del Tolima, se originan por la prestación de los servicios de Consulta Externa, Consulta prioritaria y atención de primeros auxilios, Estos servicios son prestados en los horarios de 07:00 a 20:00 horas de lunes a viernes sin incluir festivos y sábados de 8:00 a 12:00 y 14:00 a 18:00 horas

3.4.1 Prestación Del Servicio

La necesidad de la remisión está dada por el criterio del profesional médico, odontólogo o psicólogo, responsable de la prestación del servicio al paciente o de acuerdo a los criterios preestablecidos en los protocolos de manejo de la Sección Asistencial.

Para la prestación del servicio, se requiere de la presentación de:

- Los documentos que acreditan al estudiante como matriculado activo en la Universidad del Tolima:
 - Carnet estudiantil
 - Recibo de pago del respectivo semestre;
 - Se encuentra en base de datos del Software institucional
- Verificación de derechos del usuario a través del Sistema de Información del Sistema Único de Garantía de Calidad en Salud. En la página web de <https://www.adres.gov.co/consulte-su-eps>

3.4.2 Referencia A Otros Niveles De Atención

Cuando la P.S.S.-U.T , no tenga capacidad resolutive para la atención del caso, se referirá al paciente hacia una institución previamente establecida como de referencia, para aquellos componentes del servicio establecido, la cual pertenezca a la Red de Servicios de la E.P.S. a la cual se encuentre afiliado el paciente. En la eventualidad que el usuario se halle identificado como vinculado se ubicará en la Red Pública

3.4.2.1 Remisión Ambulatoria Para la referencia ambulatoria de los pacientes atendidos en la P.S.S.-U.T. que sean referidos a. Laboratorio Clínico o Imágenes Diagnósticas, al Servicio de Provisión de Medicamentos, Servicio Ambulatorio de Complejidad Superior y los Programas de Promoción y Prevención que no se encuentran disponibles dentro de la P.S.S.-U.T

3.4.2.2 Remisión Urgencia Es importante actuar en caso de remisión de pacientes a IPS de mayor complejidad, de los eventos atendidos como urgencia, la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud no cesa para una Institución de baja complejidad, hasta tanto no es recibido el usuario a la IPS de referencia previa comunicación y aceptación de la misma

3.5 MEDIO DE TRANSPORTE

El medio de transporte que se utilice para la remisión de pacientes dependerá de las condiciones del usuario:

- Paciente que puede movilizarse por sí mismo y su remisión no es urgente: Se desplazará por sus propios medios hasta la institución de referencia.
- Paciente que no puede movilizarse por sí mismo y su condición no es crítica: Se remitirá en ambulancia.
- Paciente en estado crítico o usuario a quien se prestó atención inicial de urgencia: Se remitirá en la ambulancia directa de su manejo.

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	Página 4 de
		Código:DH-M09
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 04-11-2021

3.5.1 Condiciones Para El Traslado De Pacientes

Todo paciente antes de ser remitido debe ser previamente valorado clínicamente y evaluar la posibilidad de ser atendido por el prestador receptor de acuerdo al Nivel de complejidad requerida

- El paciente debe ir acompañado de la información mínima para brindarle una adecuada atención y manejo.
- Se debe diligenciar Historia clínica completa en Software institucional o en físico según la situación amerite, a criterio del profesional tratante.
- El formulario de Referencia y Contrarreferencia debe ser identificado con el número de identificación del usuario. Se deben diligenciar todos los campos, según las funciones que cada profesional desempeñe.
- Cuando sea imposible la comunicación previa sobre la referencia, la entidad receptora debe garantizar la atención del usuario conforme a la gravedad del caso.
- La responsabilidad del cuidado del paciente está en la P.S.S.-U.T., hasta que ingrese a la otra Institución y que sea efectivamente recibido por el personal a cargo del servicio de urgencias, apoyo diagnóstico o terapéutico.
- La P.S.S.-U.T. debe asegurar el transporte del paciente referido cuando el caso lo amerite.
- Todo paciente remitido de urgencia debe ir acompañado por un funcionario de salud de la P.S.S o de la Sección Asistencial y se informará a un integrante de su núcleo familiar.
- Es necesario que la P.S.S.-U.T. utilice los servicios de CRUET, Centro Regulador de Urgencias y emergencias del Tolima, para hacer ágil el funcionamiento del sistema de referencia y contrarreferencia.

3.5.2 Vehículos Para Transporte De Pacientes

Se tendrán en cuenta las ambulancias pertenecientes a la Red Pública y organizaciones como Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil en la modalidad terrestre con Transporte Asistencial Básico (TAB) y Transporte Asistencial Medicalizado (TAM)

Se realizará traslado:

- **Primario:** Es la atención y/o traslado en ambulancias TAB o TAM que se realiza en y 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 o TAM 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.

3.6 RED DE COMUNICACIONES P.S.S.-U.T.

La P.S.S. – U.T. 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.

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	Página 5 de
		Código:DH-M09
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 04-11-2021

Se cuenta con las siguientes líneas Telefónicas

- fijo: 2771212 Ext. 9145
- Celular 3184994262

– Internet: sasistencial@ut.edu.co

3.7 DESCRIPCIÓN

3.7.1 Referencia Ambulatoria

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Una vez valorado el usuario-paciente por el profesional de la salud de la PSS en la consulta externa o prioritaria, se establece la pertinencia de la remisión de acuerdo a los criterios preestablecidos en los protocolos de atención
02	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Diligencia la Orden de ayuda diagnóstica (Recetario médico) para la solicitud de exámenes de laboratorio o radiología, y/o en caso de referencia a interconsulta o remisión, el Formato de Referencia: Remisión (DH-P07-F017).y en la Historia Clínica electrónica en Software institucional.
03	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Explica la pertinencia de la referencia, así como los riesgos en que se incurre en caso de no continuar con el proceso; registra el proceso en la Historia Clínica respectiva al servicio (DH-P07-F05 – DH-P07-F04)
04	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Verifica la EPS a la cual se encuentra afiliado el paciente, a través de la página web de https://www.adres.gov.co/consulte-su-eps , e identifica la red de servicios que corresponde a dicha EPS por medio del Directorio de Redes de Servicio y lo direcciona verbalmente
05	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Hace entrega al usuario paciente de la Orden de ayuda diagnóstica (Recetario médico) y/o el Formato de Referencia: Remisión (DH-P07-F017 Y archiva copia del Formato correspondiente en la Historia Clínica
06	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Registra el proceso en el Registro Diario de Consulta General (DH--P07-F20)
07	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	SI EL PACIENTE NO SE ENCUENTRA AFILIADO A UNA EPS Se direccionará al paciente a las IPS de la red pública que cuente con el servicio requerido, de acuerdo al Directorio de Redes de Servicio
08		Fin

3.7.2 Referencia Urgencia – Sede Central

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Una vez valorado el usuario-paciente por el profesional de la salud de la PSS en la consulta externa o prioritaria, se establece la pertinencia de la remisión de acuerdo a los criterios preestablecidos en los protocolos de atención

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	Página 6 de
		Código:DH-M09
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 04-11-2021

02	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Se realiza estabilización del paciente para iniciar proceso de Traslado
03	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Diligencia, el Formato de Referencia: Remisión (DH-P07-F017), original y copia y en la Historia Clínica electrónica en Software institucional.
04	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Explica la pertinencia de la referencia, así como los riesgos en que se incurre en caso de no continuar con el proceso; registra el proceso en la Historia Clínica respectiva (DH-P07-F05 – DH-P07-F04) y en la Historia Clínica electrónica en Software institucional.
	Aux. de Enfermería	Solicita al paciente o acompañante: documento de identificación, carnet de la EPS, y/o seguro estudiantil de accidentes.
05	Aux. de Enfermería	Verifica la EPS a la cual se encuentra afiliado el paciente, a través de la página web de https://www.adres.gov.co/consulte-su-eps , e identifica la red de servicios que corresponde a dicha EPS por medio del Directorio de Redes de Servicio, si no se encuentra afiliado, se direccionará a través de la Red Pública
06	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Informa al Coordinador de la Sección Asistencial y/o al Director de Bienestar Universitario la necesidad de la Remisión y solicita transporte
07	Coordinador de la Sección Asistencial y/o al Director de Bienestar Universitario	Realiza solicitud de Transporte en ambulancia a: La Red Pública - CRUET Póliza de Seguro Estudiantil Organizaciones como: Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil Transporte en auto: Servicios Administrativos de la U.T.
08	Profesional Universitario Médico/ Odontólogo/ Psicóloga	Registra el proceso en el Registro Diario de Consulta General (DH--P07-F20) Formato Sábana De Referencia Y Contrarreferencia Urgencias (DH-P07-F18)
09	Aux. enfermería	Reporta el caso al área de Trabajo Social (Nombre, código, celular, Motivo y conducta), para que realice seguimiento
10	Aux. enfermería Trabajo Social Psicóloga	Realiza acompañamiento a la IPS receptora, donde hace entrega del paciente y se orienta a la familia
11		Fin

3.7.3 Referencia Urgencia - Granjas

No.	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD
01	Auxiliar de Enfermería	Una vez valorado el usuario, se establece la pertinencia de la remisión de acuerdo a los criterios preestablecidos en los protocolos de atención
02	Auxiliar de Enfermería	Se realiza estabilización del paciente para iniciar proceso de Traslado
03	Auxiliar de Enfermería	Diligencia, el Formato de Referencia: Remisión (DH-P07-F017), original y copia y en la Historia Clínica electrónica en Software institucional.

 Universidad del Tolima	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD	Página 7 de
		Código:DH-M09
		Versión: 02
		Fecha Aprobación: 04-11-2021

04	Auxiliar de Enfermería	Explica la pertinencia de la referencia, así como los riesgos en que se incurre en caso de no continuar con el proceso; registra el proceso en la Historia Clínica respectiva (DH-P07-F05 – DH-P07-F04)
	Aux. de Enfermería	Solicita al paciente o acompañante: documento de identificación, carnet de la EPS, y/o seguro estudiantil de accidentes.
05	Aux. de Enfermería	Verifica la EPS a la cual se encuentra afiliado el paciente, a través de la página web de https://www.adres.gov.co/consulte-su-eps , e identifica la red de servicios que corresponde a dicha EPS por medio del Directorio de Redes de Servicio, si no se encuentra afiliado, se direccionará a través de la Red Pública
06	Auxiliar de Enfermería	Informa al Director de la Granja la necesidad de la Remisión y solicita transporte
07	Director del CURDN	Realiza solicitud de Transporte en ambulancia a: La Red Pública - CRUET Organizaciones como: Bomberos, Cruz Roja, Defensa Civil,
08	Auxiliar de Enfermería	Registra el proceso en el Registro Diario de Consulta General (DH--P07-F20) Formato Sábana De Referencia Y Contrarreferencia Urgencias (DH-P07-F18)
09	Aux. enfermería	Realiza acompañamiento a la IPS receptora, donde hace entrega del paciente y se orienta a la familia
	Aux. enfermería	Reporta el caso al área de Trabajo Social (Nombre, código, celular, Motivo y conducta), para que realice seguimiento
10		Fin

4. BASE LEGAL

- **Constitución Política de Colombia** ... reglamentar y organizar los niveles de atención en la prestación de los servicios de salud, de conformidad con los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad
- **La Ley 100** de Diciembre 3 de 1993, se crea el Sistema de Seguridad Social Integral
- **Decreto 1011 de 2006** se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- **Decreto 4747 de Diciembre 7 de 2007**, se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, En el Capítulo I, Artículo 3º se define el Sistema de Referencia y Contrarreferencia
- **Resolución 3047 de 2008**, se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.
- **Resolución 459 de 2012**, se establece la Atención Integral en Salud para Víctimas de Violencia Sexual.
- **Ley 1566** de Julio 31 de 2012, se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas...
- **Resolución 2003 de 2014** Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud

5. REGISTROS

N°	IDENTIFICACION		ALMACENAMIENTO		PROTECCION	TRD	
	Código	Nombre	Lugar Archivo	Medio de archivo	Responsable de Archivarlo	Tiempo de Retención	Disposición Final
01	Recetario o médico	Orden de ayuda diagnóstica	Prestadora Servicios de Salud	Fisico	Auxiliar Administrativo	5 años	Archivo General
02	(DH-P08-F02).	Formato de Referencia: Interconsulta	Prestadora Servicios de Salud	Fisico	Auxiliar Administrativo	5 años	Archivo General
03	(DH-P08-F01).	Formato de Referencia: Remisión	Prestadora Servicios de Salud	Fisico	Auxiliar Administrativo	5 años	Archivo General
04	DH-P07-F04	Historia Clínica Integral	Prestadora Servicios de Salud	Fisico	Auxiliar Administrativo	5 años	Archivo General
05	DH-P07-F05	Hoja de Evolución - Historia Clínica Integral	Prestadora Servicios de Salud	Fisico	Auxiliar Administrativo	5 años	Archivo General
06	DH--P07-F07	Registro Diario de Consulta General	Prestadora Servicios de Salud	Fisico	Auxiliar Administrativo	2 años	Archivo General
07		Directorio de Redes de Servicio	Prestadora Servicios de Salud	Fisico	Auxiliar Administrativo	5 años	Archivo General
08	DH-P08-F03	Sabana De Referencia Y Contrarreferencia	Prestadora Servicios de Salud	Fisico	Auxiliar Administrativo	5 años	Archivo General

6. ANEXOS

- Anexo 1. Orden de ayuda diagnóstica
- Anexo 2. Formato de Referencia: Interconsulta – DH-P08-F02
- Anexo 3. Formato de Referencia: Remisión – (DH-P07- F20)
- Anexo 4. Historia Clínica Integral – DH-P07-F04
- Anexo 5. Evolución Clínica - Historia Clínica Integral – DH-P07-F05
- Anexo 6. Registro Diario de Consulta General – DH-P07-F07
- Anexo 7. Directorio de Redes de Servicio –
- Anexo 8. Sabana De Referencia Y Contrarreferencia –(DH-P07- F18)