

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS		
	NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES	PROCESO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	CÓDIGO: PR-12-003
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 31/08/2022

Objetivo: Definir las actividades técnicas y administrativas para dar la respuesta efectiva por parte del prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió y las actividades adelantadas

Alcance: Comienza con la gestión de la contra remisión y finaliza con el proceso efectivo de la recepción del paciente en la institución, quien lo remitió inicialmente.

Enfoque Diferencial: El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

La ESE Hospital reconoce la existencia de grupos poblaciones que por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud requieren una especial atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Para ampliar la información sobre la atención con enfoque diferencial, remitirse al protocolo institucional PT-09-001 “Atención preferente y/o con enfoque diferencial”.

Talento humano responsable: Enfermera Jefe, Auxiliar del CRUE, Conductor de ambulancia y auxiliar de enfermería de ambulancia, médicos y especialistas.

DEFINICIONES DE TERMINOS
CALIDAD: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor. CRUE: Centro regulador de urgencias y emergencias de información. 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.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES	PROCESO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	CÓDIGO: PR-12-003
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 31/08/2022

CONTRARREFERENCIA: 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.

RED DE 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.

TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO Y MEDICALIZADO: Se consideran los vehículos que realizan traslados exclusivamente asistenciales y que cumplen las condiciones técnicas establecidas en la resolución 2003, además cumplir con lo estipulado en el —Código Nacional de Tránsito Terrestre, las Normas Técnicas Colombianas del ICONTEC y las demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

CONDICIONES Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
Las condiciones para realizar la aceptación del paciente debe contar con los documentos completos, acompañante, documento de identidad original en caso de pérdida nos sirve la denuncia, historia clínica completa y aprobación del especialista.	Además, se requiere contar con los equipos tecnológicos para desarrollar el proceso, tales como: 2 computadores, 1 diadema telefónica con acceso a planes de telefónica celular, conectividad a internet, plataforma tecnológica de llamadas en Call Center y correo electrónico institucional y radio teléfono.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES	PROCESO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	CÓDIGO: PR-12-003
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 31/08/2022

Contar con la disponibilidad técnica que requiera el paciente.	
---	--

ACTIVIDADES – DESCRIPCIÓN: (relacionar los formatos utilizados en cada actividad)

1. La auxiliar de enfermería del CRUE solicita la información de los pacientes remitidos:

Verificar mensualmente con el formato de Excel pacientes remitidos **formato de pacientes remitidos a nivel superior FO-12-003** y realizar la solicitud de los faltantes por medio de correo electrónico a cada institución.

Guardar una carpeta digital llamada “solicitudes contra referencias a nivel superior” con los pantallazos de las solicitudes por mes.

Al momento de la llegada de la información solicitada ingresar en el formato la fecha de la contraremisión y posteriormente informarle al especialista tratante.

2. Enviar la base de datos de los pacientes remitidos al coordinador médico y las contra referencias que llegan de las instituciones para iniciar el análisis de pertinencia en remisión y retroalimentar los resultados en el comité de historias clínicas, para gestionar los casos especiales con cada médico general y/o especialista.
3. Enviar información de la evolución de los pacientes aceptados en nuestra institución:

Se envía al proceso de archivo clínico el listado de las remisiones del mes para posterior envío de información de historia clínica a la IPS por medio de correo electrónico.

- Desde archivo clínico se verifica cada solicitud que llega al correo y se diligencia el listado de remisiones enviado desde el proceso del CRUE cada vez que se envía la contraremisión a la institución solicitante.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES	PROCESO REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	CÓDIGO: PR-12-003
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 31/08/2022

PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO
1. Registro en el formato pacientes remitidos. 2. Listado de pacientes aceptados por nuestra institución

MANEJO FORMATOS , MATERIALES Y DOCUMENTOS Ó INFORMACIÓN DE REFERENCIA
Relacione la lista de formatos: a. FO-12-001 Pacientes comentados por otros municipios

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
Aceptación de pacientes de instituciones de menor nivel de complejidad.

Elaboró: Lorena Andrade Dadul Cargo: Enfermera Jefe Luisa Fernanda Palacio Cargo: Auxiliar del CRUE Fecha: 01/2019	VoBo.	Revisó: Girlesa Gil Arenas Cargo: Asesora de Calidad Fecha: 02/2019	Vo Bo	Aprobó: Dr. Dorian Duverly Pulgarín Ramírez Cargo: Gerente Fecha: 02/2019	VoBo
--	-------	---	-------	---	------