



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE
EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR
NIT – 832001908-2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Referencia y Contrareferencia

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 1 de 6

1. MACROPROCESO:

GESTION Y ATENCION DE URGENCIAS

1.1. OBJETIVO DEL MACROPROCESO:

Brindar servicios de salud de mediana complejidad en la modalidad de urgencias, a los usuarios que lo requieran; con oportunidad, eficacia, integralidad y calidad en el servicio.

2. NOMBRE DEL PROCESO:

REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES

2.1. OBJETIVO DEL PROCESO:

Recepcionar y enviar las remisiones de los diferentes servicios que ameriten por criterio medico otro nivel de complejidad enviándolos al responsable del pago y a las diferentes IPS contratadas por las EPS, Secretarías de Salud y así lograr la pronta ubicación del paciente.

3. ALCANCE:

Inicia: Recibido de la remisión por medio físico

Termina: Entrega del paciente a IPS que acepte el paciente y/o informe del pagador

4. RESPONSABLE: Subgerente de Servicios de Salud

5. CICLO DEL PROCESO

5.1 PLANEAR

No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Trabajador (a) social, auxiliar administrativa	Equipos e insumos de oficina. Formato de control de referencia y contrareferencia, formato de solicitud de pedido, formato de mantenimiento preventivo y correctivo.	Establecer necesidades del proceso	Necesidades del proceso establecidas	Referencia y contrareferencia, y Usuarios.
2	Cartera, Trabajador (a) social Jefe, Auxiliar administrativa de referencia y	Equipos e insumos de oficina, internet, fax, mensajería. Contratos de prestación de servicios,	Solicitar oportunamente a las EPS, la red contratada para realizar el direccionamiento de pacientes de acuerdo a portafolio de servicios de las IPS	Oficio de respuesta de la red contratada por el pagador	Usuarios



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT – 832001968-2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Referencia y Contrareferencia

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 2 de 6

	contrareferencia	convenios interadministrativos, portafolios de servicios de la Red Adscrita y no adscrita.	Públicas o Privadas, dentro de los mejores índices de oportunidad.		
3	Jefe y auxiliar de Referencia y contrareferencia.	Equipos e insumos de oficina, internet. Documentos y registros del proceso.	Elaborar y/ o actualizar procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos requeridos del proceso.	Procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos requeridos del proceso elaborados y/ o actualizados.	Todos los procesos
5.2 HACER					
No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios
1	Jefe y/o Auxiliar administrativa de referencia y contrareferencia	Insumos de oficina. formato de control de referencia y contrareferencia, formato de autorización de entrega de pacientes, remisión y/o contraremisión en medio físico	Recepcionar remisión y/o contraremisión del paciente	Recibido de la remisión y/o contraremisión en medio físico	Usuarios
2	Jefe y/o Auxiliar administrativa de referencia y contrareferencia, Trabajador (a) Social	Insumos de oficina. Formato de control de referencia y contrareferencia, formato de autorización de entrega de pacientes, remisión y/o contraremisión en medio físico.	Verificar derechos del paciente y definir responsable de pago (EPS- Secretarías de Salud) e indagar por red de apoyo familiar	Información recolectada	Usuarios
3	Jefe y/o Auxiliar	Equipos e insumos de	Contactar pagador o IPS de la	Ubicación del paciente y	Usuarios



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR
NIT – 832001968-2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Referencia y Contrareferencia

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 3 de 6

	administrativa de referencia y contrareferencia	oficina, teléfono, fax, internet. Formato de control de referencia y contrareferencia, formato de autorización de entrega de pacientes, remisión y/o contraremisión, documento de identidad del paciente.	red y confirmar referencia y contrareferencia de pacientes en la red prestadora de servicios de salud	Confirmación de aceptación del Paciente	
4	Jefe y/o Auxiliar administrativa de referencia y contrareferencia y call center de la EPS.	Equipos e insumos de oficina, Teléfono, fax, internet. Formato de control de referencia y contrareferencia, autorización de servicios para traslado, justificación de traslado por parte del médico tratante	Confirmar traslado del paciente.	Autorización por escrito e información telefónica tanto de la IPS como EPS.	Usuarios
5	Personal asistencial	Medio de transporte, equipos biomédicos e insumos hospitalarios.	Trasladar y brindar asistencia médica durante la referencia	Paciente asistido y remitido	Usuario
6	Medico tratante y/ enfermero (a), Jefe, Auxiliar administrativa de referencia y contrareferencia	En el caso de IPS particular: Remisión en físico, epicrisis, exámenes, formato de entrega de paciente. En el caso del Hospital San José del Guaviare:	Entregar y/o trasladar el paciente	Formato de autorización de entrega de pacientes ambulancia aérea y/ o ambulancia terrestre, formato de control de referencia y contrareferencia,	Paciente referido



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAIVARE
EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR
NIT – 832001968-2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Referencia y Contrareferencia

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 4 de 6

		Remisión en físico, epicrisis, exámenes, formato de comisión, formato de bitácoras y resumen de traslado.		autorización de servicios para traslado, justificación de traslado por parte del médico tratante diligenciados y documentos soportes.			
7	Subgerente de Servicios de Salud, Jefe y auxiliar de Referencia y contrareferencia.	Equipos e insumos de oficina, internet, medio audiovisual.. Documentos y registros del proceso vigentes.	Socializar procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos requeridos del proceso.	Lista de socialización.	Todos los procesos		
5.3 VERIFICAR							
No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios		
1	Jefe y auxiliar de Referencia y contrareferencia.	Insumos de oficina. Formato de evaluación de adherencia a documentos.	Evaluar adherencia a procesos, procedimientos, guías, protocolos y demás documentos requeridos del proceso.	Evaluación de adherencia a documentos del proceso.	Todos los procesos		
5.4 ACTUAR							
No.	Proveedor (es)	Entrada o insumos	Actividades	Productos	Clientes o Usuarios		
1	Jefe y auxiliar de Referencia y contrareferencia.	Equipos e insumos de oficina. Formato plan de mejoramiento y seguimiento.	Realizar acciones preventivas y correctivas al proceso	Plan de mejoramiento y seguimiento.	Referencia y contrareferencia, todos los procesos.		
6. INDICADOR (ES)							
N°	Nombre del indicador	Numerador	Denominador	Responsable	Meta de cumplimiento	Frecuencia de medición y reporte	Fuente de Verificación
1	Oportunidad de comunicación a la EAPB (Entidad	Sumatoria de minutos transcurridos entre	Total de solicitudes de referencia	Subgerencia de Servicios de Salud	Inferior a 30 minutos	Mensual	Bitácora.



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
NIT – 832001908-2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Referencia y Contrareferencia

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 5 de 6

Administradoras de Planes de Beneficios)	la solicitud de la referencia y la respuesta de la EPS.		Jefe de referencia y contrareferencia Estadística				
7. RIESGO (S)							
7.1. Falta de claridad en criterio médico , pertinencia o coherencia				Punto de control: Capacitación a médicos y/ o especialistas.			
7.2. Problema de orden público en carretera o río				Punto de control: Del orden nacional.			
7.4. Falta de medios de transporte asistencial				Punto de control: Ejecución del plan de mantenimiento hospitalario y plan de compras.			
7.5. Falta de personal asistencial				Punto de control: Liquidación y pago de viáticos, contratación de personal.			
7.6. Accidente laboral con riesgo biológico				Punto de control: Verificación de uso correcto de elementos de bioseguridad, adherencia al manual de bioseguridad.			
8. REQUISITOS DEL PROCESO Y BASE LEGAL							
Constitución Política Nacional de 1991				Derechos Fundamentales			
Ley 100 de 1993				Por medio de la cual se creó el sistema de Seguridad Social en Salud.			
Decreto 2759 de 1991				Por medio de la cual se organiza y se establece el régimen de Referencia y Contrareferencia			
Decreto 4747 de 2007				Art 17. Proceso de referencia y contra referencia			
Decreto 3990 de 2007				Por medio de la cual se reglamenta la subcuenta del seguro de riesgos catastróficos y accidentes de transito del Fondo de Solidaridad y Garantía FOSYGA			
Resolución 3047 de 2008				Art 5 formato de procedimientos para la respuesta de autorización de servicios posteriores a la atención inicial de urgencias y en el caso de autorizaciones adicionales. Numeral 2			
Resolución 351 de 2010 Institucional				Manual de Referencia y Contrareferencia de la ESE Hospital san José del Guaviare.			
Acuerdo 29 de 2011 de la CRES				Nivelación del plan obligatorio de salud para los dos regímenes			
9. PROCEDIMIENTOS/ LINEAMIENTOS/GUÍAS/ INSTRUCTIVOS/ REGISTROS/ ETC.							
Código				Nombre			
				Procedimiento Referencia recibida			
				Procedimiento Referencia a mayor complejidad			
				Procedimiento Contrareferencia de un mayor nivel de atención a un segundo nivel			
				Procedimiento Contrareferencia a primer nivel de atención			
				Procedimiento Referencia a mayor complejidad por consulta externa			



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA PÚBLICA DEL ECUADOR
NIT – 832001968-2

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO Referencia y Contrareferencia

Código:

Fecha de aprobación:

Versión: 2.0

Página: 6 de 6

	Formato de bitácora de ambulancias medicalizada y básica	
	Formato Hoja de control de referencia y contrareferencia	
	Formato Solicitud de comisión	
	Formato Cumplido de comisión	
	Formato Informe de remisión de pacientes	
	Formato de entrega de pacientes a la IPS(ambulancias terrestres o aéreas)	
	Manual de referencia y contra referencia de la ESE Hospital San José del Guaviare. Resolución número 351 del 31 de mayo de 2010	
10. CONTROL DE CAMBIOS DEL PROCESO		
Fecha	Cambio	
ELABORO: MARIELA ROJAS SALAZAR <i>Trabajador(a) social</i>	REVISÓ: CARLOS ALEJANDRO VILLEGAS <i>Coordinador Médico</i>	APROBO: JORGE ENRIQUE DUARTE VASQUEZ <i>Subgerente de Servicios de Salud.</i>
	DIANA CAROLINA ORTEGON LANCHEROS <i>Asesora calidad</i>	