

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	



REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

1. INTRODUCCION

La formulación e implementación del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, hace necesario registrar y estandarizar cada uno de los temas involucrados en el mismo para su correcta aplicación y funcionamiento.

El presente documento tiene la finalidad de convertirse en un instrumento ágil y de fácil consulta que permita dar a conocer a todo el personal de los parámetros manejados en ésta área para que sea utilizada eficientemente

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

2. GENERALIDADES

El sistema de Referencia y Contrarreferencia nace como una necesidad del sistema de salud colombiano mediante el cual se pretende ofrecer servicios médicos de calidad especialmente en las situaciones de urgencias médicas, garantizando un acceso oportuno y eficaz de los pacientes a los diferentes servicios de salud, acorde con la complejidad de la patología presentada, la ubicación geográfica y la disponibilidad de recursos existentes en dicho momento.

Para una **IPS** que presta servicios de consulta externa y procedimientos terapias **NEUROCOOP S.A.S** representa la oportunidad de contribuir al mejoramiento del servicio al cliente y a la vez dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes que exigen el funcionamiento permanente de este servicio. Lo anterior redundará de manera directa sobre el incremento de la satisfacción de nuestros usuarios y a la vez contribuirá de manera importante a fortalecer los programas de mercadeo.

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

3. MARCO NORMATIVO

Por tratarse de una parte integral del Sistema de Seguridad Social en Salud, el ámbito jurídico que rige al Sistema de Referencia y Contrarreferencia se encuentra estipulado en todos y cada uno de los decretos del Ministerio de Salud y las circulares externas de la Superintendencia Nacional de Salud que se encuentren vigentes en la actualidad.

3.1 RESOLUCION 4331 DE 2012

Aplicación de los anexos 9 y 10

DECRETO 2759 DE DICIEMBRE 11 DE 1.991 REFERENCIA - CONTRARREFERENCIA

ARTICULO 2o. DE LA DEFINICION. El Régimen de Referencia y contrarreferencia, 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.

PARAGRAFO 1o. El Régimen de Referencia y Contrarreferencia facilita el flujo de usuarios y elementos de ayuda diagnóstica, entre los organismos de salud y unidades familiares, de tal forma que se preste una atención en salud oportuna y eficaz.

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

PARAGRAFO 2o. Se entiende por Referencia, el 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.

Se entiende por Contrarreferencia, la respuesta que las unidades prestatarias de servicios de salud receptoras de la referencia, dan al organismo o a la unidad familiar. La respuesta puede ser la contrarremisión 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 diagnóstica.

ARTICULO 3o. DE LA FINALIDAD. El Régimen de Referencia y Contrarreferencia tiene como finalidad facilitar la atención oportuna e integral del usuario, el acceso universal de la población al nivel de tecnología que se requiera y propender por una racional utilización de los recursos institucionales.

ARTICULO 4o. DE LAS MODALIDADES DE SOLICITUD DE SERVICIOS. Dentro del Régimen de Referencia y Contrarreferencia se dan las siguientes modalidades de solicitud de servicios:

1. **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.
2. **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

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

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

3. **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.
4. **Apoyo tecnológico.** Es el requerimiento temporal de recursos humanos, de dotación o insumos, de un organismo a otro, para contribuir a la eficiencia y
5. eficacia en la prestación de servicios, de conformidad con el principio de subsidiariedad, evitando así el desplazamiento de usuarios.

ORGANIZACION DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD DE LA ATENCION DE SALUD DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

ARTICULO 5o. Del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos, deliberados y sistemáticos, que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Artículo 6°. Características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Para

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, tendrá las siguientes características:

1. **Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

2. **Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su Salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

3. **Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías, basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

4. **Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

5. **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

4. MARCO CONCEPTUAL Y TERMINOLOGIA

El Sistema de Referencia y Contrarreferencia, es el conjunto de normas técnicas y administrativas que permite prestar adecuadamente al usuario los servicios de salud, según el nivel de atención y grado de complejidad de los organismos de salud con la debida oportunidad y eficacia

Por consiguiente, se pretende facilitar de una manera racional y pertinente el flujo de usuarios y elementos de ayudas diagnósticas.

4.1 REFERENCIA

Envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica (Exámenes de laboratorio, radiografías, ecografías, etc.) por parte de una IPS a otras IPS, para atención médica, o complementación diagnóstica; para dar respuesta a las necesidades de salud, de acuerdo al grado de complejidad.

4.2 CONTRARREFERENCIA

Es la respuesta que las IPS's (Receptoras de la referencia, es decir, la que prestó el servicio) envía a la que lo solicitó, al usuario o a su familia.

Dicha respuesta puede ser:

- ❖ La contrarremisión del usuario con las indicaciones médicas a seguir.
- ❖ La información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora (la que suministró el servicio
- ❖ El resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

4.3 RÉGIMEN DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

- ❖ Conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente el servicio de salud, según el nivel de atención y el grado de complejidad de la respectiva IPS involucrada (tanto la remitente, como la receptora), para contribuir a la prestación de un servicio oportuno, eficaz e integral.

5. OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS

5.1 OBJETIVOS GENERALES

- Estructurar el Sistema de Referencia y Contrarreferencia sobre fundamentos conceptuales y operativos que garanticen el tránsito adecuado de los usuarios en los diferentes niveles de atención, desde el punto de vista ambulatorio.
- Desarrollar el proceso general de Referencia y Contrarreferencia garantizando un servicio oportuno, que cumpla con los principios de Calidad, Pertinencia y Racionalidad; acogándose a las directrices suministradas por el Ministerio de la protección social.

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar la atención de los pacientes de manera oportuna, con adecuada accesibilidad, oportunidad y calidad técnico-científica
- Garantizar la atención de los pacientes con patologías de urgencias por grados de complejidad de acuerdo a la severidad de la misma
- Unificar conceptos relacionados con la Referencia y Contrarreferencia de pacientes dentro de la estructura del Sistema General de Seguridad Social y de acuerdo al nivel de complejidad de la patología a tratar

5.3 ESTRATEGIAS

- Estructuración de un esquema ágil de Referencia y Contrarreferencia
- Implementación de un directorio telefónico de flujo de urgencias.
- Desarrollo de un sistema de información para los usuarios sobre el funcionamiento del sistema

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

6. ACTORES QUE PARTICIPAN EN EL PROCESO Y SUS RESPONSABILIDADES

1. MEDICO ESPECIALISTA

- ❖ Identificar los pacientes que requieran ser remitidos a interconsulta o servicios de mayor complejidad para la solución de sus problemas de Salud.
- ❖ Identificar el servicio y/o especialista idóneo a quien se debe remitir el paciente de acuerdo a la patología presentada.
- ❖ Remitir oportunamente los pacientes que tengan necesidades de interconsulta o tratamiento en un nivel de complejidad superior.
- ❖ Registrar la información médica básica y pertinente dirigida al médico interconsultante para la continuación del tratamiento requerido.
- ❖ Diligenciar el formato estandarizado para los casos de referencia y contrarreferencia a un nivel superior de complejidad.
- ❖ Identificar e informar los casos en los cuales se requiere interconsulta prioritaria para definir diagnóstico y/o posible hospitalización

2. USUARIOS

- ❖ Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.
- ❖ Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación.
- ❖ Tratar con dignidad al personal de salud que lo atiende.
- ❖ Suministrar información veraz y completa sobre su estado de salud.



**MANUAL DE REFERENCIA Y
CONTRAREFERENCIA**

**Código: B-
RYC-0 :01**

**Versión:
01**

**Fecha de actualización
15 de septiembre del
2013**

FORMATO ESTANDARIZADO DE REFERENCIA DE PACIENTES

										Fecha:					Hora :									
INFORMACION DEL PRESTADOR DE SERVICIO																								
Nombre															NIT									
															C					C				
Código					Dirección prestador:																			
Telefono:			indicativo			número			Departamento:					Municipio:										
DATOS DEL PACIENTE																								
Tipo Documento de identificación																								
Registro Civil					Pasaporte																			
Tarjeta de identidad					Adulto sin identificación					Número documento de identificación														
Cédula de ciudadanía					Menor sin identificación																			
Cédula de extranjería					Fecha de Nacimiento																			
Dirección de Residencia Habitual:										Teléfono:														
Departamento:										Municipio:														
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					Número documento de identificación														
Cédula de ciudadanía					Menor sin identificación																			
Cédula de extranjería																								
Dirección de Residencia Habitual:										Teléfono:														
Departamento:										Municipio:														
PROFESIONAL QUE SOLICITA LA REFERENCIA Y SERVICIO AL CUAL SE REMITE																								
Nombre:										Teléfono:														
										indicativo					número					extensión				
Servicio que solicita referencia										Teléfono celular:														
Servicio para el cual se solicita la referencia																								
INFORMACION CLINICA RELEVANTE																								
Diligencie en el orden indicado el resumen de anamnesis y examen físico, fechas y resultados de exámenes auxiliares de diagnóstico, resumen de la evolución, diagnóstico, complicaciones, tratamientos aplicados y motivos de remisión. Al finalizar, el profesional tratante debe firmar la solicitud de referencia y anotar su registro profesional.																								



MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

**Código: B-
RYC-0 :01**

**Versión:
01**

**Fecha de actualización
15 de septiembre del
2013**

FORMATO ESTANDARIZADO DE CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES

										Fecha:										Hora:									
INFORMACION DEL PRESTADOR DE SERVICIO																													
Nombre																				NIT									
																				C									
																				C									
Código										Dirección prestador:																			
Telefono:					indicativo					número					Departamento:					Municipio:									
DATOS DEL PACIENTE																													
Tipo Documento de identificación																													
Registro Civil										Pasaporte																			
Tarjeta de identidad										Adulto sin identificación										Número documento de identificación									
Cédula de ciudadanía										Menor sin identificación																			
Cédula de extranjería																				Fecha de Nacimiento									
Dirección de Residencia Habitual:															Teléfono:														
Departamento:										Municipio:																			
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										Número documento de identificación									
Cédula de ciudadanía										Menor sin identificación																			
Cédula de extranjería																				Fecha de Nacimiento									
Dirección de Residencia Habitual:															Teléfono:														
Departamento:										Municipio:																			
PERSONA QUE CONTRARREFIERE																													
Nombre:															Teléfono:														
															indicativo					número					extensión				
Servicio que solicita referencia															Teléfono celular:														
Servicio para el cual se solicita la referencia																													
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 y finalizó la atención del paciente remitido). Resumen de Evolución, fecha y resultados de exámenes de apoyo diagnóstico realizados diagnósticos, complicaciones, tratamiento empleado, pronósticos, recomendaciones. <i>Firma Registro Profesional Responsable.</i>																													

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

□ **RECURSO DE COMUNICACIONES:**

- ❖ Se debe contar con un sistema de comunicaciones que garanticen la prestación de servicios en forma oportuna y eficiente.

	MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA	Código: B- RYC-0 :01	Versión: 01
		Fecha de actualización 15 de septiembre del 2013	

8. SOLICITUD DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

Independientemente del nivel de atención que tenga el remitir y del nivel de complejidad al que se desea remitir al paciente, se debe diligenciar por escrito los formatos de Referencia y Contrarreferencia los cuales deben incluir como mínimo la siguiente información:

Referencia:

- ❖ Identificación completa del paciente
- ❖ Identificación del profesional y el servicio referente y la IPS o el prestador a la cual se va a remitir.
- ❖ Impresión Diagnóstica
- ❖ Resumen Historia Clínica, incluyendo informe del resultado de las pruebas de ayudas diagnósticas realizadas.
- ❖ Motivo referencia
- ❖ Nombre del Profesional responsable de la atención.

Contrarreferencia:

- ❖ Diagnóstico Final
- ❖ Pertinencia de la remisión
- ❖ Resumen de Historia Clínica
- ❖ Indicaciones sobre conducta a seguir
- ❖ Nombre del profesional responsable de la atención.