



## REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES

CÓDIGO	MI-GS-PR-07
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024
PÁGINA	1 de 5

<b>PROCESO</b>	GESTIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL	<b>SECRETARIA U OFICINA</b>	SSD-Dirección de Desarrollo de Servicios Inspección, Vigilancia y Control - Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres - CRUE
<b>PROCEDIMIENTO</b>	REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES		
<b>OBJETIVO</b>	Apoyar y garantizar el proceso de Referencia y Contrarreferencia de pacientes para la adecuada atención en salud con criterios de calidad de acuerdo al nivel de complejidad requerido según la patología del usuario y la oferta de servicios de cada red establecida por las EAPB; aplicando los principios universales de accebilidad para la atención en salud dentro del contexto del Sistema de Seguridad Social en Salud ante situaciones de urgencias, emergencias y desastres, buscando que exista una adecuada y oportuna regulación de pacientes urgentes, coordinación para la atención de emergencias o desastres y la adecuada integración de los recursos relacionados con estos eventos a través del fomento de la cooperación y la articulación de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.		
<b>ALCANCE</b>	Inicia con la recepción de la solicitud de atención en urgencias por parte de la IPS y termina con la asignación de IPS de referencia		

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Solicitud[Solicitud de referencia]     Solicitud --&gt; Analizar[Analizar la pertinencia de la referencia]     Analizar --&gt; 1{{1}}                     </pre>	<p>1. Recibir la solicitud de atención en urgencias a un nivel de mayor complejidad vía telefónica o radioteléfono (Red de telecomunicaciones Departamental) por parte de la IPS remitente.</p>	Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres-CRUE	Profesional Universitario (Médico-Enfermera) Técnico en Radiocomunicaciones	<p>SOFTWARE de registro diario de Referencia y Contrarreferencia.</p> <p>Asignación del Código de Referencia. Telecomunicación (grabación)</p>	SOFTWARE
	<p>2. Analizar la pertinencia de la referencia de acuerdo al diagnóstico informado y según el nivel de complejidad que requiere; dicha pertinencia se revisa y confirma en la base de datos Nacional (ADRES), la Seguridad Social y el estado de aseguramiento del usuario para definir su conducta frente a las EPS. en el contexto de la red contratada y la oferta de servicios de la misma.</p>	Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres-CRUE	Profesional Universitario (Médico-Enfermera) Técnico en Radiocomunicaciones	BASE DE DATOS ADRES.	N/A



## REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES

CÓDIGO	MI-GS-PR-07
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024
PÁGINA	2 de 5

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD     1[1] --&gt; 3(3. Registro de la referencia en el sistema SOFTWARE)     3 --&gt; 4{4. Se autoriza la referencia}     4 --&gt; 5(5. Traslado de pacientes)     5 --&gt; FIN([FIN])     FIN --&gt; 2[2]           </pre>	<p>3. Registrar los datos clínicos del usuario a referir registrando en la base de datos de referencia del CRUE Departamental "SOFTWARE", incluidos los nombre de los profesionales referentes y las observaciones que se generen en este proceso.</p>	Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres-CRUE	Profesional Universitario (Médico-Enfermera) Técnico en Radiocomunicaciones	SOFTWARE registro diario de Referencia y Contrarreferencia.	N/A
	<p>4. Autorización de la referencia mediante la asignación de código CRUE del cual debe enterarse de forma inmediata la IPS remitente</p>	Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres-CRUE	Profesional Universitario (Médico-Enfermera) Técnico en Radiocomunicaciones	SOFTWARE registro de referencias, Radioteléfono	N/A
	<p>5. Una vez se autoriza el sitio de referencia, el trámite de traslado se da por la IPS Remisora y este se realiza en ambulancia TAB, TAM o Ambulancia Aérea o fluvial con los respectivos talento humano y dotación establecido en la normatividad vigente de habilitación</p> <p>La ambulancia de la IPS remitente debe confirmar al CRUE la recepción del usuario en la IPS Receptora</p>	Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres-CRUE	Profesional Universitario (Médico-Enfermera) Técnico en Radiocomunicaciones	SOFTWARE registro diario de Referencia y Contrarreferencia.  Radioteléfono.	Formato de Referencia



## REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES

CÓDIGO	MI-GS-PR-07
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024
PÁGINA	3 de 5

FLUJOGRAMA	ACTIVIDADES	RESPONSABLES		PUNTOS DE CONTROL	REGISTROS
[No] [Nombre de la Actividad]	[Descripción de la Actividad]	AREA	CARGO		[Documento] [Código]
<pre> graph TD     Start(( )) --&gt; Step2[2]     Step2 --&gt; Box6[6. Iniciar trámite administrativo en otras IPS de la red de la EPS]     Box6 --&gt; Box7[7. Trámite de contrarreferencia]     Box7 --&gt; Box8[8. Archivar]     Box8 --&gt; End([Fin])                     </pre>	<p>6. Si la referencia no es aceptada por las IPSs primaria requerida por razones de carácter administrativos desconocidos por el CRUE en su momento, se define la opción de remisión hacia otra IPS de la red de la EPS correspondiente con el mismo código asignado, novedad que se registra en software</p>	Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres-CRUE	Profesional Universitario(Médico-Enfermera) Técnico en Radiocomunicaciones	SOFTWARE registro diario de Referencia y Contrarreferencia	N/A
	<p>7. La IPS que desea realizar la contrarreferencia debe primero informar a la EPS correspondiente sobre el tramite hacia una IPS de menor complejidad; en caso de no obtener respuesta por parte de la EPS, el CRUE apoya el proceso, mediante previa evaluación de la capacidad instada para el manejo del usuario, finalmente se asigna código respectivo y se informa a la IPS remitora</p>	Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres-CRUE	Profesional Universitario (Médico-Enfermera) Técnico en Radiocomunicaciones	Asignación de código de contrarreferencia	Formato de Contrarreferencia
	<p>8. La historia clínica será almacenada y archivada, de acuerdo a los requisitos aplicables de Gestión Documental en el software de registro de referencias</p>	Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres-CRUE	Profesional Universitario (Médico-Enfermera) Técnico en Radiocomunicaciones	Tablas de retención Documental	Hoja de control de expediente  Formato único del inventario documental



## REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES

CÓDIGO	MI-GS-PR-07
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024
PÁGINA	4 de 5

<b>SALIDA DE LA ACTIVIDAD</b>	Traslado del paciente a una institución prestadora de servicios de salud IPS de menor nivel de complejidad a un nivel de mayor complejidad o viceversa.
<b>DEFINICIONES</b>	<p><b>AMBULANCIA DE TRANSPORTE AÉREO:</b> aeronave de ala fija o rotatoria tripulada por Médico entrenado en medicina de aviación y aerotransporte y un tecnólogo en Atención Pre hospitalaria; su ventaja es el traslado entre largas distancias en corto tiempo.</p> <p><b>AMBULANCIA DE TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO (TAB):</b> unidad móvil destinada al transporte y/o asistencia de pacientes cuyo estado real o potencial no precisan cuidado asistencial médico durante la atención y el transporte.</p> <p><b>AMBULANCIA DE TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO (TAM):</b> unidad móvil destinada al transporte y/o asistencia de pacientes cuyo estado potencial y/o real es de riesgo y requieren equipamiento, material y personal médico durante la atención y el transporte.</p> <p><b>CONTRARREFERENCIA:</b> Es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contrarremisión 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.</p> <p><b>CRUE:</b> Es una unidad de carácter operativo no asistencial, responsable de coordinar y regular en el Departamento el acceso a los servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de urgencia, emergencia o desastre. (Resolución 1220 de 2010 del Ministerio de Salud – artículo 2)</p> <p><b>ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO – ERP:</b> Son las encargadas de la planeación y gestión de la contratación y el pago a los prestadores de servicios de salud y proveedores de tecnologías en salud, en aras de satisfacer las necesidades de la población a su cargo en materia de salud. Se consideran como tales, las entidades promotoras de salud, las entidades adaptadas, las administradoras de riesgos laborales en su actividad en salud y las entidades territoriales cuando celebren acuerdos de voluntades para las intervenciones individuales o colectivas.</p> <p>LAS ENTIDADES RESPONSABLES DE PAGO garantizarán el acceso oportuno a la información de la población a ser atendida, asegurando su calidad, depuración y la actualización oportuna de las novedades, a través de bases de datos georreferenciadas o mediante los mecanismos de verificación de derechos al momento de la atención, la cual deberá corresponder con lo registrado en la Base de Datos Única de Afiliados – BDU - , así como la requerida para el cumplimiento de las disposiciones que reglamentan la factura electrónica de venta en el sector salud - (DECRETO 441 DE 2022 DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA).</p> <p><b>PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD - PSS.</b> Se consideran como tales las instituciones prestadoras de servicios de salud, los profesionales independientes de salud y el transporte especial de pacientes, que estén inscritos en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud - REPS y cuenten con servicios habilitados. Esto no incluye a las entidades con objeto social diferente, teniendo en cuenta que sus servicios no se financian con cargo a los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS.. (DECRETO 441 DE 2022 DE LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA)</p> <p><b>RED DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:</b> 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 contrarreferencia 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.</p>

**RÉGIMEN DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA:** se define como el conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas 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.

**REFERENCIA:** Es el 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, dé respuesta a las necesidades de salud.

**SISTEMA DE SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE PACIENTES EN URGENCIAS (TRIAGE):** Es un sistema de selección y clasificación de pacientes en urgencias, el cual permite garantizar su atención en forma oportuna que realmente lo requiere. Es un procedimiento de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de servicios de salud que tengan habilitados servicios de urgencias y de las entidades responsables del pago de servicios de salud en el contexto de la organización de la red de prestación de servicios.

**URGENCIA:** Es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte

**URGENCIA Y SU ATENCION INICIAL:** Son todas las acciones realizadas a una persona con patología de urgencia y que tiendan a estabilizarla en sus signos vitales, realizar un diagnóstico de impresión y definirle el destino inmediato, tomando como base el nivel de atención y el grado de complejidad de la entidad que realiza la atención inicial de urgencia, al tenor de los principios éticos y las normas que determinan las acciones y el comportamiento del personal de salud. 3.

**URGENCIA Y SU ATENCION:** Es el conjunto de acciones realizadas por un equipo de salud debidamente capacitado y con los recursos materiales necesarios para satisfacer la demanda de atención generada por las urgencias.

**URGENCIA COMO SERVICIO:** Es la unidad que en forma independiente o dentro de una entidad que preste servicios de salud, cuenta con los recursos adecuados tanto humanos como físicos y de dotación que permitan la atención de personas con patología de urgencia, acorde con el nivel de atención y grado de complejidad previamente definidos por el Ministerio de Salud para esa unidad.

**URGENCIAS COMO RED:** Es un conjunto articulado de unidades prestatarias de atención de urgencias, según niveles de atención y grados de complejidad, ubicado cada uno en un espacio poblacional concreto, con capacidad de resolución para la atención de las personas con patologías de urgencia, apoyado en normas operativas, técnicas y administrativas expedidas por el Ministerio de Salud. La red actuará coordinadamente bajo una estructura conformada por subsistemas de información comunicaciones, transporte, insumos, educación, capacitación y de laboratorios.



## REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES

CÓDIGO	MI-GS-PR-07
VERSIÓN	3
FECHA DE APROBACIÓN	14/08/2024
PÁGINA	5 de 5

### OBSERVACIONES

Con la expedición del Decreto 441 de 2022 el cual modifico el Decreto 4747 de 2007, integrado el decreto 780 de 2016, permite que la operativización del sistema de referencia y contrarreferencia se dé dentro de la organización de la red de urgencias estructurada y organizada en el departamento, la cual tiene como componentes a las Entidades Responsables del Pago, la Red de Prestadores de Servicios de Salud, los Proveedores de Tecnologías en Salud, la Referencia y Contrarreferencia, el Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres – CRUE, la red de ambulancias, la red de comunicaciones y la aplicación del modelo de auditoria, todos estos componentes para brindar atención a los usuarios en los servicios de salud, según niveles de atención y de complejidad con criterios de oportunidad y calidad.

### CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	PROYECTÓ Y REVISÓ	APROBÓ
1	29/12/2015	Se actualizan las actividades, los responsables, los registros, los puntos de control, así como el nombre, el objetivo y el alcance acorde a nuevos lineamientos	<b>VICTOR GUILLERMO TABOADA ACUÑA</b> Coordinador Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres – CRUE	<b>ALIX PORRAS CHACON</b> Secretaria de Salud Departamental
2	25/07/2017	Se actualizan las actividades, los responsables, los registros, los puntos de control, acorde a nuevos lineamientos.	<hr/> <b>VICTOR GUILLERMO TABOADA ACUÑA</b> Coordinador Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres – CRUE <hr/> <b>SALVADOR RINCON SANTOS</b> Director de Desarrollo de Servicios, Inspección Vigilancia y Control	<hr/> <b>LUIS ALEJANDRO RIVERO OSORIO</b> Secretario de Salud Departamental
3	14/08/2024	Se actualizan las actividades, los responsables, los registros, los puntos de control, acorde a nuevos lineamientos.	<hr/> <b>VICTOR GUILLERMO TABOADA ACUÑA</b> Coordinador Grupo Centro Regulador de Urgencias, Emergencias y Desastres – CRUE <hr/> <b>ANTONIO JOSE MONROY VECINO</b> Director de Desarrollo de Servicios, Inspección Vigilancia y Control	<hr/> <b>EDWIN ANTONIO PRADA RAMIREZ</b> Secretario de Salud Departamental