1. OBJETIVO

Establecer la sistemática para la remisión urgente de paciente en caso que las condiciones clínicas del usuario superen la capacidad técnico-científica de la Clinica Oftalmológica de Cartagena SAS.

2. ALCANCE

Aplica para todos los servicios de Referencia y Contrareferencia externos y los prestados internamente en la Clinica Oftalmologica de Cartagena SAS.

3. RESPONSABLES

- Oftalmólogo
- Optómetra
- Coordinación de cirugía
- Auxiliares de enfermería
- Auxiliar de Referencia y Contrareferencia

4. DEFINICIONES

- **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 subsidiaridad, evitando así el desplazamiento de usuarios
- **Contrarreferencia:** Es la respuesta que las unidades prestadoras de servicios de salud receptores de la referencia dan a los organismos de salud y unidades familiares emisores. Esta puede ser la contra remisión 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. El régimen de referencia y contrarreferencia incluye las remisiones de usuarios o muestras biológicas, enviadas por promotores de saneamiento, promotores de salud y otros agentes comunitarios tales como parteras y los gestores de salud.
- **Interconsulta:** Es 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 determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo

- **Orden de servicio:** Es la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnostico y/o tratamiento entre una institución y otra. Para lo anterior pueden referirse: Personas, elementos o muestras biológicas y productos del ambiente.
- **Referencia:** Es el envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica por parte de una entidad prestadora de servicios de salud, a otras instituciones, para la atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el grado de complejidad, den respuesta a las necesidades de salud de los pacientes.

Dentro del Régimen de Referencia y Contrarreferencia se dan las siguientes modalidades de solicitud de servicios (Artículo 4° del decreto 2759 de 1991)

- **Remisión:** Se entiende por remisión el procedimiento por medio del cual se transfiere la atención en salud del usuario, a otro profesional o institución, con la consiguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado del mismo.

5. PROCEDIMIENTO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
1	Remisión del paciente (Contrareferencia paciente externo)	Oftalmólogo Optómetra Auxiliar de Referencia y Contrareferencia Coordinación de Cirugía. Auxiliar de enfermería	Una vez atendido el paciente en el consulta externa y/o cirugía, se puede dar uno de los siguientes casos: **a.** Que no se tenga disponible el servicio que amerita el paciente dentro de los servicios ofertados en la Unidad Oftalmológica de Cartagena, para lo cual se hará el traslado inmediato al servicio requerido, el cual se buscara en la Clínica Cartagena del Mar, la cual es una Institución de salud de tercer nivel de complejidad y con una amplia oferta de servicios, independientemente de que la EPS a la que pertenece el paciente tenga contrato con la institución o no. **b.** Que al momento de realizar la recepción del paciente, se evidencie que la institución no se encuentre dentro de la red de prestadores responsables del paciente, siempre y cuando se evidencia que los servicios solicitados sean de oftalmología u optometría. Si un paciente solicita atención en la Unidad Oftalmológica de Cartagena pero al verificar las órdenes de servicio se observa que los servicios solicitados no corresponden a la especialidad de la institución, el paciente será dirigido hacia su EPS para que sea revisada y verificada su orden de servicios.	**F-CEXT-013 Formato de remisión** **F-CEXT-015 Registro de remisiones de pacientes (referencia y contra referencia)**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
			En ambos casos para continuar la atención, se debe diligenciar el formato **F-CEXT-014 FORMATO DE REMISIÓN** en los que se requiere registrar los datos personales, los datos clínicos de atención motivos de traslado de la IPS que lo recibirá.	
2	Gestión de remisión y traslado del paciente	Coordinación Asistencial Auxiliar de Referencia y Contrareferencia Coordinación de Cirugía Auxiliar de enfermería	Si la necesidad de remisión se presenta en horario hábil, se llama telefónicamente a la entidad responsable del paciente (EPS) para que se direccione la atención de éste. Si la necesidad se da en horario no hábil, se procede a contactar a través de línea de atención inmediata o auditor médico de la entidad responsable del paciente sobre el curso del mismo. En el momento en el que la entidad responsable del paciente (EPS) autorice el traslado de éste a otro centro de atención y tenga definido dentro de su red de prestadores cual será la institución receptora del paciente, se procede a: • Solicitar a la entidad responsable del paciente (EPS), el servicio de ambulancia para realizar el traslado del paciente. Si la entidad responsable del paciente (EPS) no ha podido definir cuál es la institución que recibirá al paciente se procederá a: • Solicitar a la entidad responsable del paciente (EPS) nos suministren el listado de red de prestadores de servicio. • Se hará solicitud al CRU (centro regulador de urgencia). • Llamar a cada uno de los prestadores de servicio, enviando vía fax, copia o resumen de historia clínica, copia de documento de identificación, y formato de remisión del mismo. Cuando se halla recibido aceptación del paciente por parte de algunas de las entidades a los cuales se envió la documentación, se realiza traslado del paciente.	**F-CEXT-013 Formato de remisión** **F-CEXT-015 Registro de remisiones de pacientes (referencia y contra referencia)**
3	Gestión de remisión y traslado del paciente Manejo del paciente en caso de urgencia	Coordinación Asistencial Auxiliar de Referencia y Contrareferencia Coordinadora del servicio de Cirugía. Auxiliares de Consulta Externa	Los pacientes atendidos en los servicios de urgencia, ayudas diagnosticas y/o consulta externa que pudieran requerir atención de urgencias serán manejados de la siguiente manera: • Los pacientes que están siendo atendidos en el área de cirugía y que sufran una complicación quirúrgica, serán remitidos al servicio de urgencias de la Clínica Cartagena del Mar, quien se responsabilizará de la atención del paciente. • Los pacientes atendidos en el servicio de ayudas diagnósticas que requieran atención de urgencia serán remitidos al servicio de urgencias de la Clínica Cartagena del Mar, quien se	**F-CEXT-013 Formato de remisión** **F-CEXT-015 Registro de remisiones de pacientes (referencia y contra referencia)**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTROS
			responsabilizará de la atención del paciente. • Los pacientes atendidos en el servicio de consulta externa que requieran atención de urgencia serán remitidos al servicio de urgencias de la Clínica Cartagena del Mar, quien se responsabilizará de la atención del paciente. Para efectos de traslado del paciente la institución emisora, debe enviar al paciente con la documentación del servicio prestado anexando formato de remisión, copia o resumen de historia clínica, copia de documento de identificación. Se debe hacer diligenciamiento del formato **F-CEXT-013 REGISTRO DE REMISION (Referencia y Contra Referencia)**, de igual manera, si alguno de estos pacientes llegase a requerir el servicio de UCI, también se realizará a través de la Clínica Cartagena del Mar. Esto se convierte en un valor agregado para la institución, pues el traslado a cualquiera de los servicios requeridos será oportuno y seguro, garantizando el bienestar del paciente.	
4	Datos de Contacto	A Quien Corresponda	Los datos de contacto de la Unidad Oftalmológica de Cartagena son los siguientes: • Datos Generales: - PBX: 6724263 - Dirección: Barrio pie de la Popa, Calle 30 No. 20 - 71 (Segundo Piso) - Sitio Web: www.clinicaoftalmologicadecartagena.com.co • Coordinación de SIAU: - Malka Hernandez - Teléfono: 6724263 Ext. 128 - Email: atencio.usuario@clioftal.com • Coordinación Asistencial: - - Teléfono: 6724263 Ext. 268 - Email: • Subgerencia medica y administrativa: - Dra. Maity Perez -Teléfono: 6724263 Ext. 102 - Email: director.medico@clioftal.com • Auxiliar de Referencia y Contrareferencia - -Tel 6724263 ext 108 -Email: referencia@clioftal.com	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Karen Yepes	**Nombre: Dra. Maity Perez**	**Nombre: Dr. Rolando Bechara**
Cargo: Coord. Asistencial	**Cargo: Subgerente Med. y Adtiva.**	**Cargo: Director Científico**
Fecha: 14/08/2019	**Fecha: 15/08/2019**	**Fecha: 16/08/2019**

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO Y/O ACTUALIZACIÓN
0.1	15/08/2019	Elaboración del documento