1. IDENTIFICACIÓN

PROCESO: REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES

2. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Garantizar 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.

3. BASE LEGAL

- Ley 23 de 1981. Código de Ética Médica.
- Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2309 de 2002. Por el cual se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Decreto 2759 de 1991. Por el cual se organiza y establece el régimen de referencia y contrarreferencia.
- Decreto 412 de 1992. Por el cual se reglamenta parcialmente los servicios de urgencias y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1011 de 2006 y sus anexos .

4. BASE DOCUMENTAL Y DE SOPORTE

- Documento de identificación del usuario.
- Carné de Afiliación a la Seguridad Social.
- Historia clínica y anexos.
- Hoja de Referencia y Contrarreferencia.

5. RIESGOS

- Sanciones de tipo legal y ético por la omisión en la atención inicial de urgencias.
- Entorpecimiento de las acciones médicas por inadecuada referencia del paciente.
- Deterioro de las condiciones clínicas del paciente por omitir su referencia.

6. POLÍTICAS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD Y AUTOCONTROL

- Todo paciente que requiera atención de urgencias será remitido al hospital.
- Para la remisión de un paciente es obligatorio diligenciar la remisión y si es el caso anexar copia de la Historia clínica.-
- Todo paciente que requiera acceder a un servicio que la institución no preste, debe ser referido oportunamente para obtener una atención integral.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Cargo	DESCRIPCIÓN
		Remisión a urgencias desde Consulta Externa y/u Hospitalización
1	Médico	Definida la necesidad de remisión urgente del paciente, diligencie la hoja de referencia y contrarreferencia ó entregue la Historia del paciente solicite a la auxiliar que lleve el paciente a urgencias, y avise a la Jefe para su ubicación, si hay necesidad de iniciar tratamiento entréguelo al médico de turno (médico a médico)
2	Médico	Explique al paciente y a los familiares la necesidad de la remisión al servicio de Urgencias y entregue la referencia, si el caso lo amerita acompañe el paciente a su destino. FIN DEL PROCESO.
		Remisión a Nivel II o III
1	Médico	Estabilice el paciente , haga todo lo que este al alcance de sus recursos y siga protocolos
2	Médico	Diligencie la hoja de Referencia en formato preestablecido y entregue a la Jefe de Enfermería / o Auxiliar de Referencia si esta disponible.
3	Jefe	Inicie el proceso de referencia por radio. Teléfono, fax hasta ubicar el paciente diligencie bitácora.
4	Conductor/ Auxiliar de Enfermería	Traslade al paciente a la Institución de referencia entregue el paciente con la hoja de referencia
5	Conductor de Ambulancia Externa/Médico de turno	Entregue el paciente con hoja de remisión y todos los soportes diagnósticos, explicando y anotando el estado actual del paciente.
		Traslado Primario
1	Médico/Enfermeras	Estabilizar en la medida del posible el paciente rápidamente, informar por Radio al CRUC coordinar este.
2	Conductor/Médico/ Auxiliar de Enfermería	Traslade al paciente a la Institución de mayor nivel entregue el paciente con la hoja de referencia
		Remisión a E.P.S., A.R.S o Empresa
1	Médico	Diligencie la remisión para que la respectiva aseguradora del usuario autorice. Explique al usuario el motivo de la referencia e indique que se dirija a la empresa correspondiente con la hoja de referencia y contrarreferencia. FIN DEL PROCESO.
		Interconsulta
1	Médico	Diligencie la hoja de remisión, y explique al usuario que debe hacer, si cuenta con EPS-S – EPS. Llevarla para su autorización o de lo contrario solicitar cita directamente al especialista en el hospital local.. .

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		
No.	**Cargo**	**DESCRIPCIÓN**
2	Auxiliar de Enfermería	Explique nuevamente al usuario el trámite a seguir. FIN DEL PROCESO.
		Orden de Servicio
1	Médico	Diligencia la solicitud de apoyo diagnóstico o terapéutico requerido. Explique al usuario el motivo de la solicitud e indique que se dirija a la empresa correspondiente para su trámite y/o si es particular que proceda a tomar los exámenes. .
		FIN DEL PROCESO