



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
REFERENCIA A NIVEL SUPERIOR



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO: SRC-S1-P3

VIGENCIA: 21/11/2025

V5

PÁGINA 1 de 4

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS: Todos los procesos misionales

OBJETIVO PRINCIPAL: Garantizar los servicios de salud de nivel superior en la red a pacientes que lo requieren por su condición de salud, que desbordan nuestra capacidad resolutive.

ACTIVIDADES

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Reportar a la E.S.E. Carmen Emilia Ospina la red de prestadores de servicios en los diferentes niveles de atención, en la ciudad, dpto. y País	Listado de red de prestadores.	Asegurador / Coordinador SRC / Planeación
2	H	Remitir al usuario a nivel superior según la condición de su salud desde el servicio de urgencias, sala de partos, hospitalización	Diligencia formato de referencia	Médico
3	H	Realizar las siguientes actividades : Si es urgencia vital, activa código azul, obstétrico código rojo, estabiliza el paciente, una vez estable y según diagnóstico médico y estado actual del paciente el Médico realiza acompañamiento al paciente en la ambulancia a la institución receptora	Registro clínico de la atención en H.C y traslado de paciente	Médico / Enfermera Auxiliar
4	H	Verificar el trámite de la solicitud de la referencia, validando que se encuentre en el Dashboard de Pacientes Remisión de Indigo Vie ERP	Vía radio o teléfono	Médico / enfermera auxiliar
5	H	Informar a la IPS de nivel superior el envío del paciente y su condición	Referencia si aplica	Auxiliar de SRC
6	H	Verificar el trámite de solicitud de referencia, validando que esta se encuentre en el Dashboard de	Registro de solicitud de referencia.	Enfermera o Auxiliar del servicio

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
REFERENCIA A NIVEL SUPERIOR



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO: SRC-S1-P3

VIGENCIA: 21/11/2025

V5

PÁGINA 2 de 4

		Pacientes Remisión de Indigo Vie ERP		
7	H	Recepcionar información y verificación de los soportes, e inicio de trámite de referencia	Registro desde Dashboard de Pacientes Remisión de Indigo Vie ERP desde la opción gestión de referencia	Auxiliar de SRC
8	H	Enviar los soportes e informar al asegurador del inicio de trámite de su usuario, con su respectiva copia al CRUEH, llamando a la red de prestadores (IPS'S) de la EAPB.S, en la ciudad para comentar el paciente y obtener su aceptación en el servicio solicitado, solo en el caso de la EAPB Comfamiliar Huila se dará espera máxima de 2 horas, si el estado del paciente lo permite, a recibir respuesta de aceptación y/o gestión por parte del personal de referencia y contrareferencia de la EAPB.	Envío de soportes vía email y fax, / Registro de la gestión de llamadas y su respuesta en Dashboard de Pacientes Remisión de Indigo Vie ERP	Auxiliar de SRC
9	H	Registrar la aceptación (Una vez aceptado el paciente en la institución receptora) y comunicar al servicio referente la aceptación	Registro desde Dashboard de Pacientes Remisión de Indigo Vie ERP	Auxiliar de SRC
10	H	Gestionar el servicio de traslado del paciente con el servicio TAB	Registro en formato SRC-S1-F3	Auxiliar de SRC
11	H	Realizar las siguientes actividades Si es remitido de servicios de urgencias y hospitalización, el médico diligenciará el formato de referencia y se informará a la	Copia de la referencia	Medico Auxiliar del servicio (Consulta externa, Hospitalización, Urgencias)

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

**PROCEDIMIENTO
REFERENCIA A NIVEL SUPERIOR**



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO: SRC-S1-P3

VIGENCIA: 21/11/2025

V5

PÁGINA 3 de 4

		oficina de referencia para el trámite; y si es de consulta externa, se entrega al usuario para que se acerque a su asegurador, para el trámite correspondiente.		
12	H	Realizar informe mensual de SRC	Informe mensual de SRC	Coordinador SRC / Auxiliar de SRC
13	V	Auditar el procedimiento, según el cronograma de auditorías	Informe de auditoría	Audidores de calidad y control interno
14	A	Realizar plan de mejoramiento, de acuerdo a informe, indicadores y auditorías.	GC-S6-F12 Plan de mejoramiento por proceso o individual	Coordinador SRC

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y
ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO
REFERENCIA A NIVEL SUPERIOR



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO: SRC-S1-P3

VIGENCIA: 21/11/2025

V5

PÁGINA 4 de 4

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción el Cambio	Fecha de aprobación
4	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "referencia y Contrareferencia". Se realizan los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificación de los ítems: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, y 12 • Actualización de la vigencia • Ajustes estructurales 	08/11/2021
5	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso "referencia y Contrareferencia". Se realizan los siguientes ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificación de los ítems: 3 • Actualización de la vigencia • Ajustes estructurales 	21/11/2025
<p>Nombre: María Alejandra Rojas Mora Contratista área Sistema de Referencia y Contrareferencia.</p> <p>Nombre: Paula Clareth Garnica Quintero Contratista área Planeación</p>	<p>Nombre: Lina María Vásquez Díaz. Cargo: Subgerente de Servicios de Salud</p>	<p>Nombre: Lina María Vásquez Díaz. Cargo: Gerente (E)</p>
Elaboró	Revisó	Aprobó

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i o y
ESE Carmen Emilia Ospina