
 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 1 de 48

TABLA DE CONTENIDO



1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETIVOS.....	4
2.1.	Objetivos específicos.....	4
3.	ALCANCE.....	5
4.	DEFINICIONES.....	6
5.	MARCO LEGAL.....	10
6.	POLÍTICAS INSTITUCIONALES.....	18
7.	SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	23
7.1.	Referencia.....	23
7.1.1.	Formato de referencia.....	23
7.1.2.	Criterios de referencia.....	27
7.2.	Contrareferencia.....	30
7.2.1.	Formato de contrareferencia.....	30
8.	RED INTERNA.....	33
8.1.	Referencia interna.....	34
8.1.1.	Transporte interno.....	36
9.	COMPONENTES DEL SISTEMA.....	38
9.1.	Red e infraestructura de comunicaciones.....	40
9.2.	Radiocomunicaciones.....	41
10.	RED PRESTADORES DEL MUNICIPIO DE NEIVA.....	44
11.	EVALUACIÓN DEL PROCESO.....	45
11.1.	Indicadores de la calidad de la referencia.....	45
11.2.	Indicadores de gestión de la referencia.....	45
11.2.1.	Indicadores oportunidad.....	45
11.2.2.	Indicadores proporción.....	46

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 2 de 48

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Contrareferencia E.S.E Carmen Emilia Ospina.	31
Tabla 2. Sedes E.S.E Carmen Emilia Ospina.....	34
Tabla 3. Sedes y servicios referencia Interna E.S.E Carmen Emilia Ospina.	35
Tabla 4. Nota Traslado Asistencial Básico.	39
Tabla 5. Directorio institucional - Urgencias Sedes E.S.E Carmen Emilia Ospina.	41
Tabla 6. Relación de equipos de radiocomunicaciones.....	41
Tabla 7. Red Prestadora Del Municipio De Neiva.	44

TABLA DE ILUSTRACIONES



Ilustración 1. Anexo Técnico 9 Formato de referencia.	24
Ilustración 2. Anexo técnico 10 Formato contrareferencia.....	32
Ilustración 3. Distribución sedes E.S.E Carmen Emilia Ospina.	33
Ilustración 4. Nota Traslado Asistencial Básico.....	37

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 3 de 48

1. INTRODUCCIÓN

El Sistema de Referencia y Contrareferencia 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 del organismo de salud con la debida oportunidad, eficiencia y eficacia.

La gestión de la red prestadora de servicios de salud comprende 2 elementos o escenarios, uno interno y uno externo. El elemento interno se basa en que la E.S.E Carmen Emilia Ospina es una red prestadora de servicios de salud primario constituida por 4 sedes o centros de salud ubicados estratégicamente en la ciudad de Neiva y puestos de salud en la zona rural de Neiva. El elemento externo hace referencia a las IPS que conforman las redes integrales de prestación de servicios de salud RIPSS del componente complementario. Lo anterior es articulado a través de los procedimientos de referencia y contrareferencia con el objetivo de asegurar la continuidad de la atención en salud a los usuarios, entre las sedes de la E.S.E Carmen Emilia Ospina y entre las IPS que conforma la red prestadora de servicios de salud del territorio, teniendo en cuenta la normatividad vigente, los procesos administrativos del sistema de referencia y contrareferencia, el transporte asistencial, el sistema de comunicaciones y de información en salud.



El presente manual tiene como finalidad estandarizar los conceptos referentes al sistema de referencia y contrareferencia a nivel institucional, con base a la normatividad vigente del país y siguiendo las directrices del Departamento del Huila, buscando unificar las normas en la institución en beneficio de un mejor servicio a nuestros usuarios y un adecuado uso de los recursos institucionales.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA4 de 48

2. OBJETIVOS

Brindar elementos jurídicos, administrativos y conceptuales para operativizar el proceso de referencia y contrareferencia de los usuarios atendidos en la E.S.E Carmen Emilia Ospina, en el marco del Modelo de Prestación de Servicios de Salud, remitiendo de manera oportuna, segura, eficiente y pertinente los usuarios con el fin de dar continuidad e integralidad al tratamiento.

2.1. Objetivos específicos



- Articular los distintos actores del Sistema para prestar una adecuada atención según el grado de complejidad necesario para la continuación de esta, permitiendo el acceso oportuno, integral y funcional en salud, determinando las responsabilidades institucionales en materia de Prestación de Servicios de Salud de acuerdo a las coberturas dadas por los diferentes regímenes según la normatividad vigente.
- Estandarizar los procesos con el fin de garantizar el cumplimiento de los derechos de los pacientes creando una cultura de calidad bajo los principios de oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad y accesibilidad, principios del Sistema de Garantía de Calidad.
- Optimizar la utilización de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros de la institución destinados a la atención de los usuarios.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p align="center">MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p align="center">CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p align="center">VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p align="center">V13</p>	<p align="center">PÁGINA 5 de 48</p>

3. ALCANCE

Este manual y sus orientaciones procedimentales, deberá ser conocido por médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, psicólogos, odontólogos y profesionales asistenciales y administrativos que intervengan en el proceso de atención de usuarios y el proceso de referencia y contrareferencia.



COPIA CONTROLADA ESE CEO

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA6 de 48</p>

4. DEFINICIONES

El Sistema de referencia y contrareferencia tiene como marco normativo el Decreto 4747 de 2007 (compilado en el decreto 780 de 2016, Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, Artículo 2.5.3.2.16- Artículo 2.5.3.2.17), en el cual se define la referencia-contrareferencia 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.



- **SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA:** Es el conjunto de normas técnicas y administrativas definidas para la atención de salud, correspondientes a la complejidad de la patología y de los servicios de salud, con integralidad, oportunidad y eficacia.
- **REFERENCIA:** Es el conjunto de actividades tendientes a brindar atención de mayor complejidad a aquellos usuarios que por su estado de salud así lo requieran. Incluye el envío de usuarios, muestras biológicas o elementos de ayudas diagnósticas.
- **CONTRAREFERENCIA:** Es la respuesta dada por las Instituciones Prestadoras de Salud receptoras a la Entidad remitora. Esta puede ser la devolución del usuario con el concepto técnico de la atención y el plan de manejo o el resultado de las ayudas diagnósticas remitidas.
- **REMISIÓN:** Es el proceso administrativo asistencial mediante el que un médico u odontólogo transfiere el cuidado del usuario a otro profesional o institución de distinto

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA7 de 48</p>

grado o especialidad con la consiguiente transferencia de responsabilidad por la salud del usuario.

- **INTERCONSULTA:** Es la solicitud expedida por el profesional responsable de la atención, dirigida a otros profesionales, para que emitan juicios, orientaciones o recomendaciones sobre la conducta a seguir en determinado usuario, sin asumir la responsabilidad directa de los tratantes. Para su realización puede haber desplazamiento del usuario o de su historial o del profesional solicitante.
- **ORDEN DE SERVICIO:** Es 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 de ambiente.
- **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 subsidiariedad, evitando así el desplazamiento de usuarios.
- **PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD:** Son las instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuenten con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados.
- **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.
- **RED DE URGENCIAS:** Es un conjunto articulado de unidades prestatarias de atención de urgencias, según niveles de atención y grados de complejidad, ubicado cada uno en



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 8 de 48</p>

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.



- **CENTRO REGULADOR DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS CRUE:** El Centro Regulador de Urgencias y Emergencias es una unidad de carácter operativo no asistencial, responsable de coordinar y regular en el territorio de su jurisdicción, el acceso a servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencia o desastre. (Resolución 1220 de 2010).
- **MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:** Es el marco conceptual de referencia que define el conjunto de políticas institucionales, sistemas, procesos, procedimientos e instrumentos, que operando coherentemente proveen servicios de salud a los individuos, las familias y la comunidad. Implica la estructuración de actividades organizadas y ciclos de atención que responden a las necesidades y expectativas de los usuarios, soportado en la estrategia de Atención Primaria en Salud.
- **REDES INTEGRALES DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD RIPSS:** Conjunto articulado de prestadores de servicios de salud u organizaciones funcionales de servicios de salud, públicos, privados o mixtos, ubicados en un ámbito territorial definido de acuerdo con las condiciones de operación del MIAS. Con organización funcional en un componente primario y un componente complementario.
- **RED DE AMBULANCIAS:** Instituciones públicas de los municipios y empresas privadas contratadas, prestadoras de este servicio de transporte.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA9 de 48</p>

- **TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO:** Es el traslado de un paciente en un medio de transporte terrestre, marítimo y/o fluvial que no se encuentra críticamente enfermo y que debe contar con una dotación básica para dar atención oportuna y adecuada al paciente durante el desplazamiento.
- **MISIÓN MÉDICA:** Conjunto de bienes, instalaciones, instituciones, transporte terrestre, aéreo, fluvial y marítimo, equipos y materiales necesarios para llevar a cabo las actividades propias de la prestación de servicios de salud, tales como, asistencia sanitaria, salud preventiva, educación en salud, administración y apoyo en las prestación de los servicios de salud, atención pre hospitalaria y extramural, conformado a su vez, por el personal profesional de la salud y otras disciplinas, con vinculación laboral o civil, que ejercen funciones sanitarias, en el marco de la misión humanitaria en situaciones o zonas de conflicto armado u otras situaciones de violencia que afecten la seguridad pública, desastres naturales y otras calamidades.
- **VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO:** Persona física que directa o indirectamente ha sufrido daño o el menoscabo de sus derechos producto de una violación de derechos humanos o de la comisión de un delito.
- **ATENCION PRE-HOSPITALARIA:** Se define como el conjunto de actividades, recursos, intervención y terapéutica hospitalaria encaminadas a prestar atención en salud a aquellas personas que han sufrido una alteración aguda de su integridad física o mental, causada por trauma o enfermedad de cualquier etiología, tendiente a preservar la vida y a disminuir las complicaciones y los riesgos de invalidez y muerte, en el sitio de ocurrencia del evento y durante su traslado hasta la admisión en la institución asistencial que puede incluir acciones salvamento y rescate.



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 10 de 48

5. MARCO LEGAL

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA: Artículo 48. La Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestara bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley. Se garantiza a todos los habitantes el derecho irrenunciable a la Seguridad Social. Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control.

Las normas que reglamentan el sistema de Referencia y Contrareferencia son las siguientes:

- **LEY 10 DE 1990**

Artículo 1° Servicio Público de Salud. Organizar y establecer el régimen de referencia y contra referencia de pacientes, de los niveles de atención inferiores a los superiores y el régimen de apoyo tecnológico y de recursos humanos especializados que los niveles superiores deben prestar a los inferiores.



Artículo 8° Dirección Nacional del Sistema de Salud. La Dirección Nacional del Sistema de Salud estará a cargo del Ministerio de Salud, al cual, por consiguiente, le corresponde formular las políticas y dictar todas las normas científico-administrativas, de obligatorio cumplimiento por las entidades que integran el sistema, de acuerdo a lo dispuesto en el

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 11 de 48</p>

Artículo 4°. Parágrafo: Con base en las normas técnicas y administrativas se regularán regímenes tales como información, planeación, presupuestación, personal, inversiones, desarrollo tecnológico, suministros, financiación, tarifas, contabilidad de costos, control de gestión, participación de la comunidad, y referencia y contra referencia.

Artículo 11° Funciones de la Dirección Seccional del Sistema de Salud. En los Departamentos, Intendencias y Comisarias, corresponde a la Dirección Seccional de Salud:

II) Adaptar y aplicar las normas y programas señalados por el Ministerio de Salud, para organizar los regímenes de referencia y contra referencia, con el fin de articular los diferentes niveles de atención en salud y de complejidad, los cuales serán de obligatoria observancia para todas las instituciones o entidades que presten servicios de salud en la respectiva sección territorial.

Artículo 12° Dirección Local del Sistema de Salud. En los municipios, el Distrito Especial de Bogotá, el Distrito Cultural y Turístico de Cartagena y las áreas metropolitanas, corresponde a la Dirección Local del Sistema de Salud, que autónomamente se organice:

Aplicar los sistemas de referencia y contra referencia de pacientes, definidos por el Ministerio de Salud y la Dirección Nacional y Seccional de Salud. Sin embargo, cuando los costos del servicio así lo exijan, podrá autorizar la celebración de contratos entre instituciones o entidades que presten servicios de salud, para establecer sistemas especiales de referencia y contra referencia.

- **DECRETO 1471 DE 1990**



Por medio del cual se adopta la estructura orgánica del Ministerio de Salud. Artículo 3. Funciones del Ministerio) Establecer las normas técnicas y administrativas que regulan los

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 12 de 48

Regímenes de Referencia y Contrareferencia de pacientes, así como el apoyo tecnológico en recurso humano y técnico a los niveles inferiores de atención. Artículo 4. Estructura orgánica del Ministerio de Salud: 6. Dirección General de Planeación. 6.6. Subdirección de regionalización y ordenamiento territorial. 6.6.2. División de Referencia y Contrareferencia. Le asigna la función de diseñar, implementar, controlar y evaluar el régimen.

- **DECRETO 2759 DE DICIEMBRE 11 DE 1991**

Por el cual se organiza y establece el régimen de referencia y contrareferencia.

El Decreto que se menciona consta de 12 artículos en su orden:

Artículo 1° Del ámbito de aplicación.

Artículo 2° De la Definición.

Artículo 3° De la finalidad.

Artículo 4° De las modalidades de solicitud de servicios.

Artículo 5° De la remisión en caso de urgencias.

Artículo 6° De la responsabilidad de la Institución referente.

Artículo 7° De la responsabilidad del nivel central.

Artículo 8° De las funciones de las Direcciones Seccionales y Locales de Salud.

Artículo 9° Del pago de los servicios.

Artículo 10° De la subsidiariedad.

Artículo 11° De la complementariedad.

Artículo 12° De la adecuación institucional.



Artículo 13° De la vigencia.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 13 de 48</p>

Es de particular importancia transcribir el artículo 1° ya que ofrece elementos para explicar el estado actual del régimen de referencia y contra referencia.

Artículo 1°. Del ámbito de aplicación. El régimen de referencia y contra referencia es de obligatorio cumplimiento para las entidades del subsector oficial señaladas en el artículo 5°, numeral 1, literales a, b y c de la Ley 10 de 1990, y para las del subsector privado con las cuales tenga el Estado contrato celebrado para la prestación de servicios de salud o que participen en las formas asociativas, dentro del proceso de integración funcional. Las entidades a que se refiere el literal d) del numeral 1° del Artículo 5° del Ley 10 de 1990, deberán aplicar las normas del Régimen de Referencia y Contra referencia en los términos establece el artículo 4° de la citada Ley.

- **LEY 100 DE 1993**

Crea el sistema de seguridad social integral en su artículo 154. El estado debe intervenir en la organización de los servicios de salud en forma descentralizada, por niveles de atención; en el artículo 159 menciona que se debe garantizar a los afiliados la atención de urgencias en todo el territorio nacional, en el art 165 en relación al Plan obligatorio de salud establece para la prestación de dichos servicios, el sistema de referencia y contrareferencia para que los accesos a los servicios de alta complejidad se realicen por el primer nivel de atención, con la excepción de los servicios de urgencias. Además, se otorgan atribuciones de dirección al Estado en cabeza del Ministerio de Salud, así el artículo 174 señala que a los departamentos, distritos y municipios les corresponden las funciones de dirección y organización de los servicios de salud para garantizar la salud pública y la oferta de servicios de salud.



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 14 de 48</p>

- **LEY 715 DE 2001**

Artículo 54. Organización y consolidación de redes. El servicio de salud a nivel territorial deberá prestarse mediante la integración de redes que permitan la articulación de las instituciones prestadoras de servicios de salud, la utilización adecuada de la oferta en salud y la racionalización del costo de las atenciones en beneficio de la población, así como la optimización de la infraestructura que la soporta.

Deberá realizarse por grados de complejidad relacionados entre sí, mediante un régimen de referencia y contra referencia que provea las normas técnicas y administrativas con el fin de prestar al usuario, servicios de salud acordes con sus necesidades atendiendo los requerimientos de eficacia y calidad.

- **RESOLUCIÓN 2003 DE 2014**



Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.

- **LEY 1122 DE 2007**

Parágrafo 3 Artículo 25. De la regulación en la prestación de los servicios de salud. Con el fin de regular la prestación de los servicios de salud, se establece que los servicios de salud a nivel Territorial se prestarán mediante la integración de Redes de acuerdo con la normatividad existente.

Es por ello que la prestación deberá organizarse por grados de complejidad relacionados entre sí mediante un régimen de referencia y contra referencia que provea las normas

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 15 de 48</p>

técnicas y administrativas con el fin de prestar al Usuario servicios de Salud acorde con sus necesidades atendiendo los requerimientos de eficacia y calidad.

- ✓ Conformar un equipo de trabajo para evaluar y corregir las desviaciones del proceso y realizar adecuaciones en caso necesario.
- ✓ Actualizar periódicamente el directorio de I.P.S. que conforman la red.
- ✓ Evaluar periódicamente los indicadores de funcionamiento del sistema de referencia y contra referencia de pacientes.
- **DECRETO 4747 DE 2007**

Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicio de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios.

- **RESOLUCIÓN 3047 DE 2008**

Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007 y los reglamentarios que la modifiquen o sustituyan.

- **RESOLUCIÓN 4331 DE 2012**

Por medio de la cual se modifica parcialmente la Resolución 3047 de 2008 modificada por la resolución 416 de 2009.



- **LEY 1566 DE 2012**

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

f i y t
ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 16 de 48</p>

Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias psicoactivas.

- **LEY 1618 DE 2013**

Por la cual se establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

- **RESOLUCIÓN 1552 DE 2013**

Reglamenta parcialmente lo establecido en la Ley Anti-trámites relacionado con la asignación de citas.

- **RESOLUCIÓN 1220 DE 2010**

Los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres son unidades de carácter operativo no asistencial, responsables de coordinar y regular en sus jurisdicciones, el acceso a los servicios de urgencias y la atención en salud de la población afectada en situaciones de emergencia o desastre. Las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias y Emergencias y Desastres están reglamentadas a través de la resolución 1220 de 2010.

- **RESOLUCIÓN 3100 DE 2019**

Requisitos de habilitación de los prestadores.



- **DECRETO NÚMERO 780 DE 2016**

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 17 de 48</p>

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

Para la atención psicosocial y salud integral a víctimas del conflicto armado se establece la siguiente normatividad:

- **DECRETO 4800 DE 2011**

Por el cual se reglamenta la Ley 1448 de 2011 y se dictan otras disposiciones. Tiene por objeto establecer los mecanismos para la adecuada implementación de las medidas de asistencia, atención y reparación integral a las víctimas de que trata el artículo 3 de la Ley 1448 de 2011, para la materialización de sus derechos constitucionales.

- **LEY ESTATUTARIA 1618 DE 2013**

Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.



COPIA CONTROLADA ESE/CEO

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 18 de 48

6. POLÍTICAS INSTITUCIONALES

Las Políticas Institucionales de la E.S.E Carmen Emilia Ospina que permiten la oportuna y adecuada referencia de usuarios y elementos de ayuda diagnóstica se basan especialmente en:



1. Todo usuario antes de ser remitido de la E.S.E Carmen Emilia Ospina hacia otra institución debe ser valorado clínicamente por el profesional de la salud pertinente, establecer diagnósticos claros de acuerdo con el CIE 10 y determinar motivos de referencia al igual que factores de riesgo asociados a la patología que presente.
2. El formato de remisión debe ser identificado con el número del documento de identificación del usuario y de acuerdo a disposiciones de normatividad vigente, el profesional de salud quien realiza la atención y solicita referencia es responsable de diligenciar completamente el formato y debe dejar constancia de la misma en la historia clínica del paciente.
3. Todo usuario remitido de los servicios de urgencias de la E.S.E Carmen Emilia Ospina de Neiva debe ser atendido por la entidad receptora previo llamado, comunicación y aceptación, entre esta y la Central de Referencia para adecuar la infraestructura técnica, física y humana y poder brindar atención integral oportuna, eficiente y de manera ágil al usuario que lo requiere.
4. Todo usuario que llegue a la E.S.E Carmen Emilia Ospina con una patología de manejo clínico de urgencias, debe ser atendido en el servicio de urgencias, aplicándole las medidas necesarias para proteger su vida y mejorar su pronóstico; en caso necesario que se requiera atención de mayor complejidad se procederá a definir el sitio donde se

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 19 de 48

continuará su atención en forma oportuna e integral, según red de servicios establecida.



5. Se debe informar al usuario y su familia la necesidad de la remisión a otro nivel de complejidad y de los trámites a realizar para el desarrollo del procedimiento.
6. La E.S.E Carmen Emilia Ospina de Neiva debe comunicar previamente la referencia a la EAPB, y a su vez con la institución a la cual se va a enviar al usuario para continuar su atención integral. Igualmente se debe enviar copia de la solicitud de referencia al CRUE departamental.
7. Cuando no sea posible la comunicación de nuestra institución con la EAPB que tiene asegurado el paciente, se reportará al CRUE Departamental, dando información sobre las características de referencia del usuario, en el caso de urgencias vitales, donde esté en riesgo la vida del paciente y una vez estabilizado el mismo; la E.S.E Carmen Emilia Ospina procederá a dejar constancia por escrito en la historia clínica y en el formato de referencia de los motivos que imposibilitaron la comunicación o la no respuesta de los diferentes entes a que se intentó comunicación y se inicia de inmediato el traslado del usuario al nivel superior para continuar su atención integral de acuerdo al nivel de resolutivez de la institución referente, todo esto con el fin de evitar aumentar el riesgo de complicación y/o muerte del usuario.
8. En lo posible el usuario remitido de urgencias debe ir acompañado por un agente de salud y/o un familiar o acudiente cercano.
9. La contrareferencia del usuario debe hacerse por el profesional responsable de la atención (médico especialista), a su nivel primario de referencia con todas las indicaciones sobre el manejo del mismo. Si la contrareferencia viene al área ambulatoria, la E.S.E Carmen Emilia Ospina asigna cita con médico general para

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 20 de 48

realizar control y seguimiento de acuerdo a las recomendaciones impartidas por el especialista. Si la contrareferencia viene al área de urgencias el usuario inmediatamente será valorado por el médico de turno de urgencias para confirmar condición y órdenes médicas. El formato o la información de la contrareferencia en todo caso se anexara a la historia clínica del usuario; la E.S.E Carmen Emilia Ospina ha creado el correo electrónico: contrareferencia@esecarmenemiliaospina.gov.co para la recepción de todas las contrareferencia por vía electrónica.



10. En todo manejo de usuarios referidos y contrarreferidos, se debe respetar las pautas culturales y creencias de los diferentes grupos étnicos y religiosos.
11. Los usuarios atendidos por urgencias y cubiertos por seguro obligatorio de accidentes de tránsito que deban referirse se acogerán en lo dispuesto en este manual que implementa el régimen de referencia y contrareferencia de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.
12. El área de referencia y contrareferencia gestiona los procesos y trámites necesarios con la EAPB o la dirección local de salud, destinando los recursos necesarios para efectuar el transporte por remisión o urgencia de personas Víctimas del Conflicto Armado, que requieren valoración y atención integral en otros niveles de mayor complejidad.
13. La E.S.E Carmen Emilia Ospina debe asegurar el transporte al usuario referido en caso de urgencias y remisiones, con el fin de disminuir el riesgo de complicación o muerte del mismo; en la eventualidad de no disponer de ambulancias, se deberá llamar al CRUE Departamental, por medio de un llamado de socorro, solicitando apoyo en el traslado de estos pacientes.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 21 de 48</p>

- 14.** Al solicitar el servicio de interconsulta se envía al usuario para valoración especializada y de la misma manera el médico especialista debe dejar constancia en el formato de contrareferencia de sus conceptos y/o apreciaciones sobre la patología del usuario ínter consultado y el manejo a continuar en el primer nivel.
- 15.** Las patologías objeto de referencia en la E.S.E Carmen Emilia Ospina desde cualquier tipo de servicio que oferta la institución, están orientadas, basadas y sustentadas en las diferentes guías de manejo y atención adoptadas por la empresa. El profesional de la salud quien realiza la atención y solicita la referencia u otra modalidad de servicio, será responsable de la aplicación con criterio clínico de las guías de manejo médico al igual que dejara constancia en la historia clínica y en la referencia de los motivos que llevaron a esta.
- 16.** Se contara con la información sobre los diferentes organismos que conformen la Red de Servicios de Salud, disponibles en nuestra jurisdicción, que permita la oportuna y adecuada referencia de usuarios y de elementos de ayuda diagnóstica.
- 17.** Todas las sedes de la E.S.E Carmen Emilia Ospina deben prestar los servicios al usuario referido, según su capacidad de resolución, según el área de influencia que les corresponda, excepto los servicios de urgencias que deberán atender los usuarios de toda el área de influencia de la institución, así no sea de la zona a la que fue asignado.
- 18.** La remisión y transporte de elementos biológicos, y muestras del ambiente para diagnóstico se harán de conformidad con las normas técnicas específicas para su manejo.
- 19.** La E.S.E Carmen Emilia Ospina garantizará el recurso humano habilitado en urgencias las 24 horas del día, los 365 días del año.



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 22 de 48

20. La E.S.E Carmen Emilia Ospina prestara solo los servicios que tiene habilitados ante Secretaría de Salud Departamental.

21. La E.S.E Carmen Emilia Ospina tendrá un Manual actualizado del Sistema de Referencia y Contrareferencia, que responda a las normas vigentes del sistema de referencia y contrareferencia y fomentará el enfoque diferencial de atención a embarazadas, menores de un año, ancianos, víctimas del conflicto armado, discapacitados, enfermos mentales y víctimas de uso de sustancias psicoactivas.

22. La responsabilidad del cuidado del usuario está en la E.S.E Carmen Emilia Ospina hasta que ingrese a la institución receptora.



COPIA CONTROLADA ESE

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 23 de 48

7. SISTEMA DE INFORMACIÓN

Conformado por los registros que permiten analizar el sistema, el perfil epidemiológico existente en determinada área de influencia y el funcionamiento de las unidades prestadoras en cuanto a servicios de apoyo e inventario de recursos existentes.

7.1. Referencia

7.1.1. Formato de referencia



El Formato de Referencia corresponde al estandarizado por la resolución 4331 de 2012 del ministerio de salud y la protección social en su contenido y está integrado al sistema Índigo para su diligenciamiento como registro clínico magnético, se prevé la disponibilidad de formato en físico para alguna contingencia.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 25 de 48</p>

Cumple con los estándares mínimos exigidos por la resolución 3374 de 2000 y 4331 de 2012 por el cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de los planes de beneficios de salud prestados (RIPS).

- El Formato de Referencia de la Historia Clínica Virtual de Índigo Cristal presenta los siguientes ítems:
 - a) Información del prestador que refiere el usuario.
 - b) Datos completos de identificación del usuario.
 - c) Datos completos de la referencia.
 - d) Resumen de la Historia Clínica (anamnesis y hallazgos del examen físico) e informe del resultado de pruebas diagnósticas realizadas (anexas).
 - e) Diagnósticos Presuntivos.
 - f) Tratamientos instaurados.
 - g) Nombre del profesional responsable de la referencia, firma y sello correspondiente.
 - h) Fecha, hora de solicitud, hora de confirmación y nombre del profesional que recibe la comunicación de la remisión.
- a) Información del prestador que refiere el usuario:**
 - E.S.E. Carmen Emilia Ospina.
 - Fecha.



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 26 de 48

b) Datos de Identificación del Usuario:

- Nombres completos y apellidos del usuario.
- No. de Historia Clínica.
- Tipo de Régimen de Seguridad Social en Salud al que pertenece, nombre de la Entidad responsable del pago.
- Edad.
- Tipo de documento de identificación y número.
- Nivel de atención.
- Genero.
- Ocupación.

c) Datos de la referencia:



- Fechas de ingreso y egreso del usuario de la institución referente.
- Médico tratante.
- Servicio al que se remite y tipo de especialidad solicitada para el manejo médico.
- Diagnóstico con código CIE10.
- Origen: ATEP, SOAT, Maternidad o enfermedad general.
- Motivo de la referencia: nivel de competencia, recurso humano, equipo tecnológico, petición voluntaria.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad


LÍNEA AMIGA
863 2828


WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 27 de 48</p>

- Tipos de servicios solicitados: remisión, interconsulta, apoyo tecnológico, orden de servicio.
- Hora de solicitud, hora de confirmación y nombre de la persona que confirma la remisión.

d) Resumen de la Historia Clínica y Resultados de Pruebas:

- Anamnesis.
- Hallazgos del examen físico.
- Resultados de pruebas diagnósticas (Anexas).

e) Tratamientos instaurados.

f) Diagnósticos presuntivos:

- Código CIE10.
- Diagnósticos.

g) Datos de identificación del remitente:

- Nombres completos del profesional responsable de la remisión.
- Firma y sello del profesional responsable de la remisión.

7.1.2. Criterios de referencia

A. SERVICIOS DE URGENCIAS



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 28 de 48</p>

- Para realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos en el siguiente nivel de competencia.
- Para hospitalización de baja complejidad en los Centros de Salud Urbanos de la ESE Carmen Emilia Ospina.
- Atención del parto de alto riesgo, al nivel que corresponda.
- Cuando la atención se deba continuar en el siguiente nivel de competencia por patológicas como:
 - Patologías cardiovasculares - IAM, SCA, ICC.
 - Enfermedades cerebro vasculares.
 - Paciente Pluripatológico (DM, HTA descompensados, complicaciones de las mismas).
 - Urgencias quirúrgicas. (abdominales, torácicas, ortopédicas).
 - Urgencias obstétricas, ginecológicas, oftalmológicas, otorrinolaringológicas.
 - Emergencias psiquiátricas.
 - Pacientes con requerimiento de soporte Ventilatorio mecánico.
 - Inestabilidad hemodinámica (requerimiento de soporte inotrópico, vasopresor).
 - Atención de trauma grave - poli trauma.

B. SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

- Cuando los tratamientos no han tenido el resultado esperado.



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 29 de 48

- Cuando la patología requiera un tiempo mayor de hospitalización de 3 días.
- Para manejo de patologías complicadas, no POS y de difícil manejo.

C. SERVICIO DE SALA DE PARTOS

- Cuando se detecten factores de riesgo o condiciones que identifiquen o permitan la clasificación de la madre como una paciente de alto riesgo obstétrico.
- Complicaciones en el puerperio inmediato (hemorragias, etc.).
- Complicaciones en el puerperio mediato (infecciones, uterina, etc.).

D. REFERENCIA ZONA RURAL



- En caso de no se cuente con médico en la zona rural, el paciente se remitirá a los servicios de urgencias de los Centros de Salud Urbanos de la E.S.E Carmen Emilia Ospina para su estabilización y manejo en el primer nivel.
- Atención complementaria de redes integradas de la E.S.E Carmen Emilia Ospina (Radiografías, laboratorio clínico, odontología, sala de partos, urgencias, hospitalización).
- Para observación u hospitalización de baja complejidad en los Centros de Salud Urbanos de la E.S.E Carmen Emilia Ospina cuando la demanda de servicios lo requiera.
- Cuando la atención se deba continuar en el siguiente nivel de competencia.
- En caso de urgencias al nivel que corresponda.
- Atención del parto identificado de alto riesgo, al nivel que corresponda.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad


LÍNEA AMIGA
863 2828


WHATSAPP
304 384 99 92


ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 30 de 48

E. SERVICIO AMBULATORIO

- Para realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos.
- Cuando la atención se deba continuar en el siguiente nivel de competencia.
- Para observación u hospitalización de baja complejidad en los Centros de Salud Urbanos de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.
- En caso de urgencias a los servicios de urgencia de la E.S.E Carmen Emilia Ospina para estabilización y manejo.
- Atención del parto de bajo y alto riesgo, al nivel que corresponda.

7.2. *Contrareferencia*

La contrareferencia tiene por objetivo registrar la información clínica relacionada con la atención resultado de una remisión, para garantizar la continuidad de la atención.

7.2.1. **Formato de contrareferencia**

Corresponde al estandarizado por la resolución 3047 de del ministerio de salud y la protección social. El responsable del diligenciamiento del formato es el profesional tratante y se debe diligenciar al terminar la interconsulta o el tratamiento objeto de la remisión. Este formato diligenciado hace parte de la historia clínica del paciente. Si el manejo del paciente fue hospitalario, la información de contrareferencia será una copia de la epicrisis. Esta deberá remitirse al prestador que remitió al paciente.



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 31 de 48

La contrareferencia del usuario debe hacerse por el profesional responsable de la atención (médico especialista), a su nivel primario de referencia con todas las indicaciones sobre el manejo del mismo.

Tabla 1. Contrareferencia E.S.E Carmen Emilia Ospina.

Contrareferencia desde el área ambulatoria:

La E.S.E Carmen Emilia Ospina asigna cita con médico general para realizar control y seguimiento de acuerdo a las recomendaciones impartidas por el especialista.

Contrareferencia desde el área de urgencias:

Se recepciona solicitud y se reporta al médico del servicio (Hospitalización) confirmando órdenes médicas, criterios de manejo en nivel primario y disponibilidad de cupo. Al ingreso del, el usuario inmediatamente será valorado por el médico de turno de urgencias para confirmar condición y ordenes médicas y continuar con plan de manejo.

Contrareferencia Nivel Complementario

Cuando se recepciona el Anexo técnico 10, con carácter informativo de la conducta y manejo brindado en nivel complementario, esta se anexa a la Historia Clínica del usuario en el aplicativo Índigo Cristal - admisiones - ingreso del usuario para que este pueda ser consultado por el personal médico tratante en cómo - estudios y documentos - documentos adjuntos en la historia Clínica del usuario.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

 ESE Carmen Emilia Ospina



 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS				
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 32 de 48	

Ilustración 2. Anexo técnico 10 Formato contrareferencia.

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL
FORMATO ESTANDARIZADO DE CONTRAREFERENCIA DE PACIENTES

Fecha: [][] - [][] - [][][][] Hora: [][] : [][]

INFORMACIÓN DEL PRESTADOR QUE RESPONDE											
Nombre:										NIT	
Código:										CC	
Teléfono:				Indicativo		número		Dirección prestador:		Municipio	
DATOS DEL PACIENTE											
Tipo Documento de Identificación <input type="checkbox"/> Registro Civil <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Tarjeta de identidad <input type="checkbox"/> Adulto sin identificación <input type="checkbox"/> Cédula de ciudadanía <input type="checkbox"/> Menor sin identificación <input type="checkbox"/> Cédula de extranjería											
Dirección de Residencia Habitual:										Fecha de Nacimiento	
Departamento:										Teléfono:	
ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO:										CODIGO:	
DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE DEL PACIENTE											
Tipo Documento de Identificación <input type="checkbox"/> Registro Civil <input type="checkbox"/> Pasaporte <input type="checkbox"/> Tarjeta de identidad <input type="checkbox"/> Adulto sin identificación <input type="checkbox"/> Cédula de ciudadanía <input type="checkbox"/> Menor sin identificación <input type="checkbox"/> Cédula de extranjería											
Dirección de Residencia Habitual:										Fecha de Nacimiento	
Departamento:										Teléfono:	
PROFESIONAL QUE CONTRARREFIERE											
Nombre:										Teléfono:	
Servicio que contrarrefiere										Teléfono celular:	
INFORMACIÓN CLÍNICA RELEVANTE											
Diligencie en el orden indicado: Fecha de inicio de atención (anotar del 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 o finalizó la atención del paciente remitido). Resumen de la evolución, fecha y resultados de los exámenes de apoyo diagnóstico realizados, diagnósticos, complicaciones, tratamientos empleados, pronóstico, recomendaciones, firma y registro del profesional responsable.											
FIRMA Y REGISTRO DEL PROFESIONAL DEL PROFESIONAL QUE CONTRARREMITTE											



La E.S.E Carmen Emilia Ospina ha creado el correo electrónico: contrareferencia@esecarmenemiliaospina.gov.co para la recepción de todas las contrareferencias

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 LÍNEA AMIGA
863 2828

 WHATSAPP
304 384 99 92

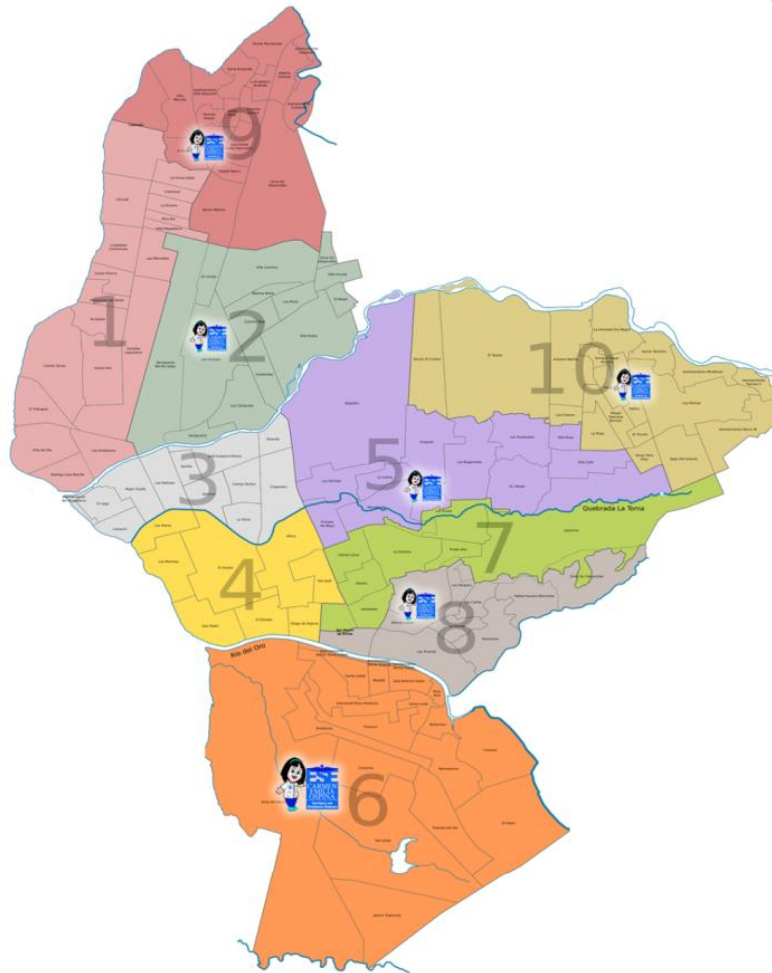
 ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA 33 de 48</p>

8. RED INTERNA

La E.S.E Carmen Emilia Ospina se encuentra ubicada estratégicamente en la ciudad de Neiva con presencia en la zona Norte, oriente y sur tanto en el área urbana como la rural.

Ilustración 3. Distribución sedes E.S.E Carmen Emilia Ospina.



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**



 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 34 de 48

Tabla 2. Sedes E.S.E Carmen Emilia Ospina.

Zona	Sede	Servicios
Norte	CAIMI	Urgencias. Sala de partos. Consulta externa Promoción y mantenimiento de la salud
	Granjas	Consulta externa Promoción y mantenimiento de la salud
	Eduardo Santos	Consulta externa Promoción y mantenimiento de la salud
	Fortalecillas	Promoción y mantenimiento de la salud
	San Luis	Promoción y mantenimiento de la salud
Oriente	Palmas	Urgencias. Consulta externa Promoción y mantenimiento de la salud
	7 de agosto	Consulta externa Promoción y mantenimiento de la salud
	Vegalarga	Promoción y mantenimiento de la salud
Sur	Canaima	Urgencias y Hospitalización. Consulta externa Promoción y mantenimiento de la salud
	IPC	Urgencias. Consulta externa Promoción y mantenimiento de la salud
	Caguan	Promoción y mantenimiento de la salud

8.1. Referencia interna

Cuando la condición de salud del paciente requiera un servicio que no presta el centro de atención donde está siendo atendido pero sigue siendo de nivel primario se realiza la respectiva solicitud de referencia a otro centro de nuestra institución que preste el servicio, se comenta el paciente (El Enfermero, auxiliar de enfermería o Médico), consultando la disponibilidad del servicio respectivo por teléfono o radio-teléfono y una vez aceptado se solicita el servicio de transporte asistencial básico a la central de referencia y CR institucional. La gestión anterior se registra en el Censo de pacientes.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad



 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 35 de 48



Tabla 3. Sedes y servicios referencia Interna E.S.E Carmen Emilia Ospina.

Servicio	Sede prestadora
Imágenes Diagnósticas - Rayos A	Sede Canaima
Hospitalización	Sede Canaima
Atención de parto baja complejidad	Sede CAIMI
Atención de urgencias	Sedes CAIMI, Canaima, IPC, Palmas
Urgencias desde la zona Rural san Luis	Sede CAIMI
Urgencias desde la zona rural Vegalarga	Sede Palmas

La zona rural Norte y oriente se cuenta con disponibilidad de Ambulancia para Traslado asistencial básico. El acceso al servicio se presenta en las siguientes oportunidades:

- Posterior a atención médica, en el puesto de salud o en las jornadas de salud en las veredas. El médico valora e identifica el usuario que requiere remisión al servicio de urgencias de nivel primario o complementario, Si la Ambulancia se encuentra en el sitio se preparan para la movilización del paciente y reporta a la Central de referencia. (Médico diligencia, según disponibilidad de Red de internet el formato de referencia en Índigo Cristal o en formato Manual) Reporta urgencia a central de referencia. Central de referencia realiza reporte al médico de Urgencias de E.S.E Carmen Emilia Ospina o a central de referencia de nivel complementario, CRUE y EAPB.
- Posterior al llamado de la comunidad solicitando servicio de Ambulancia, (sin disponibilidad de Médico en la zona rural), La auxiliar de Enfermería APH quien recibe la solicitud, verifica situación y se comunica con Central de referencia y reporta (o central de referencia recepciona solicitud, por lo que hace el llamado a auxiliar APH de Ambulancia) Se reportan datos del usuario, situación Clínica y se reporta a médico de Urgencias de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, quien apoya en el direccionamiento del

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA36 de 48</p>

usuario (nivel primario o complementario) Se realiza reporte a referencia de IPS receptora, CRUE Huila y EAPB.

La gestión de la auxiliar APH debe ser registrada en la Bitácora de Ambulancia, se realiza registro de Nota de traslado asistencial Básico, Se escanea soporte en Ingreso del Usuario, una vez entregado el Usuario y reportado el evento a facturación, Diligenciamiento de Nota Administrativa en Índigo. En la Central de referencia se realiza registro en Censo de pacientes.

8.1.1. Transporte interno

En razón que la Empresa tiene varias sedes operativas dispersas en el casco urbano y no todas cuentan con todos los servicios, se hace necesario facilitar la interdependencia de servicios entre las sedes, promoviendo el transporte asistencial básico para desplazamiento de los usuarios. Esta actividad se registrará en el formato en físico NOTA TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO (SRC-S2-F9 V216/07/2020) (ver anexo) la cual posterior a su diligenciamiento será escaneada y anexada a los documentos digitalizados en el ingreso del Usuario en el sistema Índigo Cristal. También se diligenciará la Nota administrativa Nota TAB en Índigo Cristal.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO SRC-S1-M1

VIGENCIA 21/11/2025

V13

PÁGINA 37 de 48

Ilustración 4. Nota Traslado Asistencial Básico.



FORMATO										
NOTA TRASLADO ASISTENCIAL BÁSICO								CÓDIGO	SRC-S2-F3	
								VERSIÓN	2	
								VIGENCIA	14/07/2020	
PÁGINA 1 DE 1										
NOMBRES Y APELLIDOS:				EDAD:		TIPO: REGISTRO CIVIL <input type="checkbox"/> TARJETA DE IDENTIDAD <input type="checkbox"/> CÉDULA DE CIUDADANÍA <input type="checkbox"/> EXTRANJERA <input type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/>		Nº DE IDENTIFICACIÓN		
SEXO M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>		DIRECCIÓN O LUGAR DE ATENCIÓN:				EPS:				
DÍAS/MES/AÑO		TIPO DE TRASLADO SENCILLO <input type="checkbox"/> DOBLE <input type="checkbox"/>		ACOMPAÑANTE:						
DIAGNÓSTICO:				TIEMPO DE ESPERA			MOTIVO ESPERA:			
HORA DESPACHO 1:		HORA DE LLEGADA ORIGEN DEL TRASLADO 1:		HORA DE SALIDA DE ORIGEN 1:	(HORA DE LLEGADA A DESTINO)	HORA DE ENTREGA 1:		HORA DISPONIBLE 1:		
HORA DESPACHO 2:		HORA DE LLEGADA 2:		HORA DE SALIDA DE ORIGEN 2:	(HORA DE LLEGADA A ORIGEN)	HORA DE ENTREGA 2:		HORA DISPONIBLE 2:		
EXÁMEN FÍSICO					SIGNOS VITALES					
SELECCIONAR CON UNA "X"		NORMAL			ANORMAL			SV INICIO	SV DURANTE	SV FINAL
CABEZA										
CUELLO								TA:	TA:	TA:
TORAX								FC:	FC:	FC:
ABDOMEN								FR:	FR:	FR:
GENITOURINARIO								T:	T:	T:
EXT SUPERIORES								SAO2:	SAO2:	SAO2:
EXT INFERIORES								G:	G:	G:
ESPALDA								CONDICION FINAL	VIVO:	MUERTO:
NOTA DE ENFERMERÍA DURANTE EL TRASLADO										
PROCEDIMIENTOS DURANTE EL TRASLADO										
SELECCIONE CON UNA "X"										
MONITORIZACIÓN		RCP:		COMPRESION HEMORRAGIAS		INMOVILIZACIONES:		INMOVILIZACION TOTAL:		
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
CERVICAL		MSSS MIEMBROS SUPERIOS		MSSS MIEMBROS INFERIORES.						
SI	NO	SI	NO	SI	NO	(TOTAL):	SELECCIONE CON UNA "X" EL MÉTODO DE ADMINISTRACIÓN DEL OXIGENO			
CONSUMO DE O2				LTS:	TIEMPO:		CÁNULA NASAL	MÁSCARA SIMPLE	VENTURY	TOT
SI	NO									
RESUMOS UTILIZADOS EN EL TRASLADO :										
NOMBRE DE LA PERSONA QUIEN ENTREGA EL PACIENTE:					LUGAR DE ORIGEN :					
NOMBRE DE AUXILIAR Y CONDUCTOR 1 :					MÓVIL :					
NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE PACIENTE EN EL DESTINO:					INSTITUCIÓN:					
APLICA PARA TRASLADOS DOBLES										
NOMBRE DE LA PERSONA QUIEN ENTREGA EL PACIENTE 2:					LUGAR DE ORIGEN :					
NOMBRE DE AUXILIAR Y CONDUCTOR 1 :					MÓVIL :					
NOMBRE DEL FUNCIONARIO QUE RECIBE PACIENTE EN EL DESTINO:					INSTITUCIÓN:					

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 38 de 48

9. COMPONENTES DEL SISTEMA

Se considera los siguientes como componentes básicos para el funcionamiento del régimen de referencia y contrareferencia:



- a) Usuarios
 - b) Recurso humano: Un líder de proceso y 4 auxiliares de enfermería operadores.
 - c) Oficina de referencia y contrareferencia.
 - d) Vehículos para transporte terrestre de pacientes (8 ambulancias).
 - e) Red de comunicaciones.
 - f) Red de información.
 - g) Manual de referencia y contrareferencia.
- a) **USUARIOS:** Para el presente manual se definen como todas las personas que soliciten servicios de salud en las diferentes sedes de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, sin importar el tipo de afiliación al sistema de seguridad social en salud.
- b) **RECURSO HUMANO:** Conformado por un profesional Universitario (enfermero) líder del proceso y 4 auxiliares de enfermería - radio operadores quienes se encargan de gestionar ante las EAPB e IPS las solicitudes de remisión y traslados de usuarios.
- c) **OFICINA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA:** Ubicada en la Sede Canaima, equipada con 4 computadores, 1 impresora, 3 radio teléfonos base, un teléfono conmutador y acceso a internet las 24 horas.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 **LÍNEA AMIGA**
863 2828

 **WHATSAPP**
304 384 99 92

 **ESE Carmen Emilia Ospina**

 <p>ESE CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 39 de 48

d) VEHICULOS PARA TRANSPORTE DE PACIENTES: La E.S.E Carmen Emilia Ospina cuenta con una red de vehículos de transporte asistencial básico terrestre habilitadas por la secretaria de salud departamental del Huila, las cuales cumplen con las normas de tránsito y movilidad, tripuladas por conductor con capacitación en primeros auxilios y auxiliares de Enfermería con entrenamiento en Atención prehospitalaria. El servicio funciona las 24 horas.

Tabla 4. Nota Traslado Asistencial Básico.

Grupo	Concepto	Número de Placa	Modalidad	Modelo	Marca
<u>AMBULANCIAS</u>	<u>Básica</u>	<u>OEU853</u>	<u>TERRESTRE</u>	<u>2016</u>	Chevrolet Dimax
<u>AMBULANCIAS</u>	<u>Básica</u>	<u>OJZ637</u>	<u>TERRESTRE</u>	<u>2018</u>	Nissan
<u>AMBULANCIAS</u>	<u>Básica</u>	<u>OJZ638</u>	<u>TERRESTRE</u>	<u>2018</u>	Nissan
<u>AMBULANCIAS</u>	<u>Básica</u>	<u>GEV369</u>	<u>TERRESTRE</u>	<u>2020</u>	Chevrolet Dimax
<u>AMBULANCIAS</u>	<u>Básica</u>	<u>GEV370</u>	<u>TERRESTRE</u>	<u>2020</u>	Chevrolet Dimax
<u>AMBULANCIAS</u>	<u>Básica</u>	<u>GEV371</u>	<u>TERRESTRE</u>	<u>2020</u>	Chevrolet Dimax
<u>AMBULANCIAS</u>	<u>Básica</u>	<u>GEV365</u>	<u>TERRESTRE</u>	<u>2021</u>	Chevrolet Dimax

La E.S.E Carmen Emilia Ospina realiza traslados asistenciales básicos que según el ámbito de acción se dividen en:

- **Transporte primario:** Es el traslado que se realiza desde el sitio de ocurrencia del evento hasta un centro asistencial. Este es el que implica directamente a la atención prehospitalaria.
- **Transporte secundario:** Es el traslado que se realiza desde un centro asistencial hacia otro centro de atención; también incluye el traslado desde éstos sitios hacia el domicilio de los pacientes



Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina

 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	<p>MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS</p>			
<p>PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA</p>	<p>CODIGO SRC-S1-M1</p>	<p>VIGENCIA 21/11/2025</p>	<p>V13</p>	<p>PÁGINA40 de 48</p>

- **Traslado redondo:** Es la movilización del paciente de un sitio a otro, y requiere la espera de la unidad móvil hasta tanto el paciente hubiere recibido la atención objeto del traslado.

9.1. Red e infraestructura de comunicaciones

La Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina de Neiva cuenta con una adecuada red de comunicaciones que busca garantizar una oportuna y eficiente prestación de los servicios de salud intercomunicando las diferentes Instituciones prestadoras de servicios de salud, teniendo en cuenta el nivel de resolutivez de las mismas y de acuerdo a la patología que presenta el usuario en el momento de la atención.

La oficina de referencia y contrareferencia cuenta con las siguientes líneas de comunicación:

Teléfono: 8631818 - Ext.: 6403

Correo institucional: referencia@esecarmenemiliaospina.gov.co

jefereferencia@esecarmenemiliaospina.gov.co

contrareferencia@esecarmenemiliaospina.gov.co

Se cuenta con un directorio institucional, para comunicación con cada una de las áreas de las diferentes sedes de la E.S.E Carmen Emilia Ospina.

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92



ESE Carmen Emilia Ospina



 <p>CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad</p>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 41 de 48

Tabla 5. Directorio institucional - Urgencias Sedes E.S.E Carmen Emilia Ospina.

Sede	Extensión
CAIMI	6029 ENFERMERÍA URG FAX
	6028 PROCEDIMIENTO
	6045 TRIAGE URGENCIAS
	6055 PARTOS
Ipc	6210 OBSERVACIÓN
	6204 PRECONSULTA URG
Palmas	6321 URGENCIAS FAX
	6331 PRECONSULTA
	6332 TRIAGE URGENCIAS
Canaima	6553 ESTACION DE ENFERMERÍA
	6556 HOSPITALIZACIÓN
	6592 TIAGE URGENCIAS

9.2. Radiocomunicaciones

Se especifica por cada uno de los centros de salud que posee nuestra institución la capacidad técnica en comunicaciones de la siguiente manera:

Tabla 6. Relación de equipos de radiocomunicaciones.

RADIOS BASES				
NOMBRE ELEMENTO	MODELO	SERIE	SEDE	UBICACIÓN ÁREA O SERVICIO
RADIOTELEFONO BASE MOTOROLA EM 400	EM 400	019TQS08 33	CANAIMA	ESTACION ENFERMERÍA
RADIOTELEFONO BASE MOTOROLA DEM 400	DEM400	866ITL019 6	CANAIMA	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
RADIOTELEFONO BASE MOTOROLA EM 400	EM400	019TQS08 73	CANAIMA	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
RADIO BASE MARCA MOTOROLA TIPO GM-300	GM300	159TJZ789 2	IPC	ESTACION DE ENFERMERÍA URG

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

MANUAL
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
DE USUARIOS



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO SRC-S1-M1

VIGENCIA 21/11/2025

V13

PÁGINA 42 de 48

MODELO M43GMC09C2A DE 45 VATIOS 12.5 KILOCICLOS				
RADIO TELÉFONO MOTOROLA PARA ESTACION BASE TIPO GM300 MOD M43GM09C2A, DE 45 VATIOS, 18	GM300	159TZJ790 2	PALMAS	ESTACION DE ENFERMERÍA URG
RADIO TELÉFONO MOTOROLA PARA ESTACION BASE TIPO GM300 MOD M43GM09C2A, DE 45 VATIOS, 18	GM300	159TZN06 97	CAIMI	ESTACION DE ENFERMERÍA REANIMACIÓN
RADIO TELÉFONO MOTOROLA PARA ESTACION BASE TIPO GM300 MOD M43GM09C2A, DE 45 VATIOS, 18	GM300	159TUED9 76	VEGA LARGA	SALA DE ESPERA
RADIO TELÉFONO MOTOROLA PARA ESTACION BASE TIPO GM300 MOD M43GM09C2A, DE 45 VATIOS, 18	GM300	159TZE32 53	SAN LUIS	PROCEDIMIENTOS
RADIO MÓVILES				
RADIO MÓVIL	TK-7302- H	B4B01321	MÓVIL 08	OEU853
RADIO MÓVIL	EM200	019TKA4219	ADMINIS T.	OWI575
RADIO MÓVIL	EM200	NT	MÓVIL 09	OEU 852
RADIO MÓVIL	VX2200		MÓVIL 27	OJZ637
RADIO MÓVIL	VX2200		MÓVIL 28	OJZ638
RADIO PORTÁTILES				
RADIO PORTÁTIL	EP450S	018TNE1037	CANAIMA	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

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

MANUAL
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
DE USUARIOS



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO SRC-S1-M1

VIGENCIA 21/11/2025

V13

PÁGINA 43 de 48

RADIO PORTÁTIL	EP450	442TKNA821	CANAIMA	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
RADIO PORTÁTIL	EP450	442TKNA804	CANAIMA	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
RADIO PORTÁTIL	EP450	NT	CANAIMA	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
RADIO PORTÁTIL	PRO715 0	749TZL7371	CANAIMA	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA



COPIA CONTROLADA ESE

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina

 CARMEN EMILIA OSPINA <small>Salud, bienestar y dignidad</small>	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 44 de 48

10. RED PRESTADORES DEL MUNICIPIO DE NEIVA



El municipio de Neiva cuenta con una red integral de prestadores de servicios de salud, primaria y complementaria, de acuerdo a la información suministrada por las diferentes EAPB, las cuales tienen contratos de prestación de servicios con las diferentes IPS conformantes de la red. La red de cada EAPB está sujeta a cambios constantes debidos a los cambios en las contrataciones o acuerdos de voluntades.

Por lo anterior, el personal de referencia y contrareferencia de la E.S.E Carmen Emilia Ospina, debe estar en constante actualización de la Red de cada EAPB y el directorio de la misma (mensualmente) los cuales son utilizados por el personal de la empresa como guía para determinar el sitio donde será referido cada paciente. (Se cuenta con directorio de IPS y EAPB en formato Excel como anexo al presente documento)

Tabla 7. Red Prestadora Del Municipio De Neiva.

INSTITUCIÓN	TELÉFONOS
CLÍNICA BELO HORIZONTE	8777444 - 8778060 - 8779494 - 8774343 - 3173632573
CLINICA DE FRACTURAS Y ORTOPEDIA	8756349-8752255 FAX 8753441 3164730527
CLINICA EMCOSALUD	8724600 3125838867
CLINICA MEDILASER	8724100
	3164658749
CLINICA UROS	8725400
	3106197949
HOSPITAL UNIVERSITARIO	8715907
	3112648666
CENTRO UROLOGICO	8721047
	3155734106
CENTRO OFTALMOLÓGICO SURCOLOMBIANO	3167435285
OFTALMOLASER	3145877777

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

 CARMEN EMILIA OSPINA Salud, bienestar y dignidad	MANUAL REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA DE USUARIOS			
PROCESO: REFERENCIA Y CONTRA REFERENCIA	CODIGO SRC-S1-M1	VIGENCIA 21/11/2025	V13	PÁGINA 45 de 48

11. EVALUACIÓN DEL PROCESO

11.1. Indicadores de la calidad de la referencia

Se realizará monitoria y seguimiento periódico al procedimiento de referencia y contrareferencia mediante el instrumento de evaluación GC-S6-F5/V3/ 29/07/2019, que evalúa la calidad técnica por parte de auditores médicos de calidad, los resultados obtenidos se socializaran en comité de calidad o técnico científico, para que las jefaturas de zona o líder del proceso implementen los planes de mejoramiento como corresponda.

11.2. Indicadores de gestión de la referencia

El líder de la oficina de referencia y contrareferencia para la gestión del proceso realizará el control administrativo mediante los siguientes indicadores.

11.2.1. Indicadores oportunidad

OBJETIVO	Oportunidad en el traslado efectivo de los pacientes a nivel superior.
FOCO DE MEDIDA	Realizar seguimiento de los tiempos generados en el traslado efectivo de los pacientes a un nivel superior desde la urgencia
FÓRMULA	Sumatoria del tiempo transcurrido entre la hora en que se realiza el traslado (diferente a urgencia vital y traslados internos) y la hora de la aceptación del paciente en el nivel superior/Total de pacientes con aceptación de remisión a un nivel superior.
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE	Oficina de referencia y contrareferencia

OBJETIVO	Oportunidad de traslado de pacientes como urgencia vital.
FOCO DE MEDIDA	Realizar seguimiento de los tiempos generados en el traslado efectivo de los pacientes a un nivel superior, como urgencia vital
FÓRMULA	Sumatoria del tiempo transcurrido entre la hora en la que fue solicitado el traslado de la remisión como urgencia vital al nivel superior y la hora en la cual la ambulancia llega al sitio donde está la

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

MANUAL
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
DE USUARIOS



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO SRC-S1-M1

VIGENCIA 21/11/2025

V13

PÁGINA 46 de 48

	urgencia vital. / Total de pacientes con prescripción de remisión a un nivel superior, como urgencia vital.
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE	Oficina de referencia y contrareferencia
OBJETIVO	Oportunidad en el traslado efectivo de los pacientes internos
FOCO DE MEDIDA	Realizar seguimiento de los tiempos generados en el traslado efectivo de los pacientes internos.
FÓRMULA	Sumatoria del tiempo transcurrido entre la hora en que se realiza la solicitud del traslado interno y el tiempo de llegada al destino específico. / Total de solicitudes de traslados internos
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE	Oficina de referencia y contrareferencia

11.2.2. Indicadores proporción

OBJETIVO	Proporción de pacientes remitidos para la atención del parto a niveles superiores.
FOCO DE MEDIDA	Garantizar el cumplimiento
FÓRMULA	Numero de pacientes remitidos para atención de parto a nivel superior / Total de partos atendidos X 100
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE	Oficina de referencia y contrareferencia

OBJETIVO	Proporción de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores
FOCO DE MEDIDA	Garantizar el cumplimiento
FÓRMULA	Número de pacientes remitidos desde el servicio de urgencias a niveles superiores./ Total de pacientes atendidos en el servicio de urgencias X 100
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE	Oficina de referencia y contrareferencia

OBJETIVO	Proporción de pacientes remitidos desde servicio ambulatorio y hospitalario a niveles superiores
-----------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------

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

MANUAL
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
DE USUARIOS



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO SRC-S1-M1

VIGENCIA 21/11/2025

V13

PÁGINA 47 de 48

FOCO DE MEDIDA	Garantizar el cumplimiento
FÓRMULA	Número de pacientes remitidos a niveles superiores desde servicio ambulatorio y hospitalario / # de pacientes atendidos en servicio ambulatorio y total de egresos hospitalarios X 100
PERIODICIDAD	Mensual
RESPONSABLE	Oficina de referencia y contrareferencia

COPIA CONTROLADA ESE CEO

Buscamos la excelencia por su salud, bienestar y dignidad

LÍNEA AMIGA
863 2828

WHATSAPP
304 384 99 92

ESE Carmen Emilia Ospina



CARMEN EMILIA OSPINA
Salud, bienestar y dignidad

MANUAL
**REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA
DE USUARIOS**



PROCESO:
REFERENCIA Y CONTRA
REFERENCIA

CODIGO SRC-S1-M1

VIGENCIA 21/11/2025

V13

PÁGINA 48 de 48

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción del Cambio	Fecha de aprobación
12	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso “Referencia y contrareferencia”, se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> Actualización de la vigencia. Modificación de los ítems: “4. Definiciones”, “5. Marco legal”, “9. Componentes del sistema”. “11. indicadores de oportunidad y proporción”. Ajustes estructurales. 	16/04/2024
13	<p>Modificación del documento: Se modifica documento con el fin de obtener una mejora continua en el subproceso “Referencia y contrareferencia”, se realizaron los siguientes ajustes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 Diaz. Cargo: Subgerente de Servicios de Salud</p>	<p>Nombre: Lina María Vásquez Diaz. 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