

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SH-S1P4
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		VERSION	2
			VIGENCIA	14/07/2011
			PÁGINA 1 de 3	

PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS SUBPROCESOS				
URGENCIAS – HOSPITALIZACIÓN – SALA DE PARTOS - TAB				
OBJETIVO PRINCIPAL				
Remitir en forma oportuna y segura los usuarios a las respectivas instituciones de salud dependiendo del grado de complejidad que estos requieran				
ACTIVIDADES				
No	CICLO	RESPONSABLE	QUE SE HACE	DOCUMENTOS
1	P	Líder de proceso	Realiza el análisis de los requerimientos del servicio en cuanto a personal, insumos, equipos y demás aspecto requeridos para el eficiente funcionamiento del área.	Informe mensual.
2	H	Enfermero	Organiza todos los requerimientos ordenados por el líder del proceso	
3	H	Medico	Decide la remisión del paciente y diligencia el formato de referencia y la entrega al personal de enfermería.	Referencia.
4	H	Enfermero y/o Auxiliar de Enfermería	Si es afiliado a una EPS el orden del llamado debe ser realizado de acuerdo a la Resolución 3047 de 2008, de la siguiente manera: Llame a la línea 018000 de la EPS donde el usuario es afiliado por 3 veces con intervalos de 30 min. De no tener respuesta llame por 3 veces con intervalos de 30 min. a la IPS de referencia para esa EPS, si no hay respuesta llame al CRUE DPTAL, envíe vía fax copia de remisión y el reporte C25. Si la llamada no es respondida llame a la IPS de su referencia, si no hay respuesta, llamar a la línea 018000513700 de la Supersalud para reportar la gestión realizada y la no consecución de aceptación en las diferentes IPS, y anotar el número de reporte a la Supersalud. Si el usuario es vinculado: se llama al CRUE DPTAL o Utilice el correo electrónico del CRUE, para enviar la remisión, de no haber respuesta oportuna se llama al hospital universitario de Neiva, para tramitar la referencia.	
5	H	Enfermero y/o Auxiliar de Enfermería	Cada vez que se realice una llamada en el procedimiento de referencia la auxiliar deberá registrar la labor realizada en el formato C:25 con sus respectivos comentarios. Si la llamada es aceptada o no, digite el nombre completo del contacto, digite la hora	Digitación del Formato C25

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
AUDITORA DE ENFERMERIA: JENNIFER VARGAS BARRERA	ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	GERENCIA: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SH-S1P4
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		VERSION	2
			VIGENCIA	14/07/2011
			PÁGINA 2 de 3	

			y fecha de la aceptación o negación, digite el nombre completo del médico que está remitiendo al usuario, si tiene una observación importante documéntela de inmediato.	
6	H	Medico	Si el paciente no es aceptado en la IPS por congestión del servicio, y el paciente requiere un mayor nivel de atención para su estado de salud, se traslada a la paciente de manera inmediata a la IPS de la red de servicios respectiva, con el acompañamiento del médico o Enfermero según necesidad.	
7	H	Enfermero y/o Auxiliar de Enfermería	Graba el formato C:25, toda la gestión realizada frente a la remisión hasta que es aceptada o enviada por decisión del medico remitente.	
8	H	Enfermero y/o Auxiliar de Enfermería	En el formato C25 aparece un link denominado diagnostico el cual se diligencia con la información de la historia clínica del último diagnostico o el de referencia.	
9	H	Enfermero y/o Auxiliar de Enfermería	Una vez aceptado el paciente en su IPS destino se procede a llamar a la ambulancia para el traslado del paciente.	
10	H	Enfermero y/o Auxiliar de Enfermería	Al llegar la ambulancia, la auxiliar comenta y entrega a la tripulación de la ambulancia la paciente, con su hoja de remisión junto con el formato C25, el formato C25 y la bitácora de la ambulancia es entregado al auxiliar de referencia y contrarreferencia.	Bitácora y formato C25.
11	H	IPS Nivel superior.	Paciente contra remitido de la IPS de mayor complejidad.	
12	H	IPS Nivel Superior	La tripulación de la ambulancia recibe el paciente contra remitido y lo lleva a la sede del 7 de agosto para su manejo.	
13	H	Auxiliar de Enfermería	Recibe la contra referencia del nivel superior en medio físico y solicita al usuario una copia la cual es archivada para ser entregada al auxiliar administrativo de TAB	Hoja de Contra Referencia.
14	H	Auxiliar Administrativo TAB	Recibe las contra referencias en medio físico y magnético y las sube al sistema. (Historia	

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
AUDITORA DE ENFERMERIA: JENNIFER VARGAS BARRERA	ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	GERENCIA: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO

	PROCEDIMIENTO		CODIGO	SH-S1P4
	REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA		VERSION	2
			VIGENCIA	14/07/2011
			PÁGINA 3 de 3	

			Clínica)	
15	H	Auxiliar de Enfermería	Se abre el ingreso y direcciona el paciente al Medico.	
16	H	Auxiliar de referencia y contrarreferencia.	Genera el informe de referencia y contrarreferencia en EXCEL y lo entrega a calidad para su análisis.	
17	V	Coordinador de Enfermería	Puntea los datos generados en el registro de referencia y toma los casos en donde se encuentren errores en el diligenciamiento, campos sin llenar, igual número de formatos diligenciados con el de llamados, cuando se marca el ítem de la institución donde se llama no se especifica cuál es su nombre, no se sigue el orden del llamado.	Informe de novedades.
18	V	Auditor de Calidad	Realiza seguimiento a los hallazgos reportados por la coordinación de Enfermería y elabora informe de auditoria y los reporta al líder del proceso.	Informe de Auditoria.
19	A	Líder del Proceso	De las fallas detectadas se deberán realizar planes de mejoramiento y se notificaran a las respectivas EPS, IPS y entidades de control así como a la oficina de Calidad de la ESE.	Planes de Mejoramiento
20	H	Líder del Proceso	Presenta los resultados del procedimiento en el informe mensual de actividades	informe

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
AUDITORA DE ENFERMERIA: JENNIFER VARGAS BARRERA	ASESOR DE CALIDAD: LUIS EDUARDO SERRANO TAFUR	GERENCIA: DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO