



Procedimiento

Código

PR_01_UG-2

**DEFINICIÓN DE PERTINENCIA RECIBO
USUARIOS TRASLADADOS A LA E.S.E.
HOPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜI**

Versión

7

Página

1 de 6

1. OBJETIVO

Determinar si es pertinente aceptar al usuario en la Institución para continuar su proceso de atención.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Centro Regulator de la E.S.E. Hospital San Rafael de Itagüí.

3. RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

Son responsables de la implementación y mantenimiento de este procedimiento el líder del Centro Regulator y los Auxiliares de Referencia.

4. DEFINICIONES

APH: Técnico en Atención Pre-hospitalaria.

EPS: Entidad Promotora de Salud.

EPS-S: Entidad Promotora de Salud Subsidiada.

Fosyga: Fondo de Solidaridad y Garantía.

IPS: Institución Prestadora de Servicios de Salud.

Régimen de Referencia y Contrareferencia: Es el conjunto de normas técnicas y administrativas, que permiten prestar adecuadamente el servicio de salud al usuario, según el nivel de atención y grado de complejidad de los organismos de salud, con la debida oportunidad y eficiencia.

| | | |
|--|---|--|
| Elaboró: Anderson Arley Echavarría B. Líder del Centro Regulator | Revisó: Diva Amparo Castaño V. Profesional de Planeación | Aprobó: Martín A. Mora R. Representante Comité Operativo Calidad - MECI |
| Firma: | Firma: | Firma: |
| Fecha: 2017 - 08 - 02 | Fecha: 2017 - 08 - 03 | Fecha: 2017 - 08 - 08 |

**DEFINICIÓN DE PERTINENCIA RECIBO
USUARIOS TRASLADADOS A LA E.S.E.
HOPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ**

Referencia: Es el envío de usuarios o elementos de ayudas diagnósticas por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud a otras instituciones de salud, para la atención o complementación diagnóstica, que de acuerdo con el grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud.

Contrarreferencia: la respuesta que las unidades prestatarias de servicios de salud receptoras de la referencia dan al organismo o a la unidad familiar. La respuesta puede ser la contrarremisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

SSPSA: Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.

5. ENTRADAS

| INSUMOS | PROVEEDORES | CONDICIONES |
|-------------------------------------|---|---|
| Solicitud de recepción de usuarios. | Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, Entidades Promotoras de Salud, CRUE de la Dirección Territorial de Salud | Solicitud realizada por una IPS, EPS o CRUE de manera telefónica, vía internet a través de software TRAMISALUD o a través del correo electrónico institucional. |

6. CONTENIDO

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|---|--|------------------------------|-----------------------|
| Identificación de la especialidad requerida por el usuario | Identificar el medio por el cual se solicita la recepción del usuario en la E.S.E. De manera telefónica: Indagar a la persona que solicita la recepción del usuario sobre los datos generales del mismo y diligenciar el aplicativo TRAMISALUD con los datos del usuario. A través de software TRAMISALUD: Verificar información general sobre las condiciones del usuario suministrada en el aplicativo | APH o Auxiliar de Enfermería | Aplicativo TRAMISALUD |

**DEFINICIÓN DE PERTINENCIA RECIBO
USUARIOS TRASLADADOS A LA E.S.E.
HOPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜI**

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|---|---|------------------------------|-----------------------|
| | A través de correo electrónico: Identificar la información suministrada en el correo electrónico y diligenciar el aplicativo TRAMISALUD | | |
| | Indagar a la persona de la red externa que realiza contacto con el centro regulador, la especialidad que requiere el usuario o identificar la misma, a través de la información enviada vía TRAMISALUD o por correo electrónico | APH o Auxiliar de Enfermería | Aplicativo TRAMISALUD |
| | Identificar si la institución dispone de la especialidad requerida por el usuario. Dispone de la especialidad: Solicitar copia de la historia clínica del usuario en caso de no disponer de la misma y continuar con la actividad siguiente. No dispone de la especialidad: Informar a la persona que realiza contacto con la institución la no disponibilidad de la especialidad requerida | APH o Auxiliar de Enfermería | |
| | Diligenciar en el aplicativo TRAMISALUD la información con la finalidad del paciente comentado por las demás instituciones | APH o Auxiliar de Enfermería | Aplicativo TRAMISALUD |
| Identificación de la complejidad requerida | Identificar el nivel de complejidad requerido por el usuario, teniendo en cuenta los datos más relevantes del cuadro clínico, antecedentes personales, entre otros, dejando el registro correspondiente en el aplicativo TRAMISALUD | APH o Auxiliar de Enfermería | Aplicativo TRAMISALUD |
| | Determinar si la oferta de servicios y el nivel de complejidad de la institución son pertinentes para la atención del usuario, en caso contrario, informar a la persona que | APH o Auxiliar de Enfermería | Aplicativo TRAMISALUD |

**DEFINICIÓN DE PERTINENCIA RECIBO
USUARIOS TRASLADADOS A LA E.S.E.
HOPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ**

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | REGISTROS |
|--|--|------------------------------|-----------------------|
| | realiza contacto con la institución la no pertinencia, aclarando los motivos de la misma, y diligenciar información en el aplicativo TRAMISALUD | | |
| Identificación de la disponibilidad de cama | Identificar la disponibilidad de cama según la condición clínica y necesidades del usuario y en caso de no contar con la misma, informar a la entidad solicitante y realizar el registro correspondiente en el aplicativo TRAMISALUD | APH o Auxiliar de Enfermería | Aplicativo TRAMISALUD |

7. SALIDAS

| PRODUCTO O RESULTADO | CLIENTES | REQUISITOS |
|--|--|--|
| Identificación de las necesidades y requerimientos del usuario para el que se solicita admisión en la institución. | Centro Regulator | Necesidades clínicas del usuario identificadas a través de la historia clínica enviada por la institución que solicita la recepción del usuario. |
| Recepción del usuario negada a la entidad solicitante | Centro Regulator, IPS, EPS, CRUE DSSA | <ul style="list-style-type: none"> - No disponibilidad de la especialidad requerida por el usuario. - Nivel de complejidad de la institución no pertinente para atender las necesidades del usuario. - Reporte de referencia de usuarios debidamente diligenciado en aplicativo TRAMISALUD - Causa de no aceptación del usuario registrada en el aplicativo TRAMISALUD |

**DEFINICIÓN DE PERTINENCIA RECIBO
USUARIOS TRASLADADOS A LA E.S.E.
HOPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ**

8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- El correo electrónico del Centro Regulador y el aplicativo TRAMISALUD deben permanecer abiertos y ser revisados de manera permanente.
- Contestar el teléfono saludando amablemente e indicando el nombre de la dependencia.
- Suministrar un trato amable y cordial al personal que se comunica con el Centro Regulador.

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

| CÓDIGO | NOMBRE |
|-------------------------|---|
| MN_02_PE-3 | Manual de Buen Gobierno. |
| Decreto 2759 de 1991 | Por el cual se organiza y establece el régimen de referencia y contrarreferencia. Ministerio de Salud. |
| Decreto 4747 de 2007 | Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones. Ministerio de la Protección Social. |
| Resolución 4331 de 2012 | Por medio de la cual se adiciona y modifica parcialmente la Resolución 3047 de 2008, modificada por la Resolución 416 de 2009. Ministerio de salud y protección Social. |

10. CAMBIOS

| FECHA | NATURALEZA DEL CAMBIO | SOLICITANTE |
|------------|--|---|
| 2007-05-05 | Elaboración documental. | Omar ramiro Ochoa – Coordinador de Urgencias. |
| 2009-03-12 | Actualización documental. | Yadira Henao Foronda – Enfermera Centro Regulador |
| 2010-11-30 | Revisión documental e inclusión de puntos de control de acuerdo al AMEF. | Diego Cadavid – Coordinador Centro Regulador |
| 2011-01-10 | Revisión documental. | Juan Gómez – Coordinador Centro Regulador |
| 2014-02-28 | Actualización documental. | Giovanny Villegas – |

**DEFINICIÓN DE PERTINENCIA RECIBO
USUARIOS TRASLADADOS A LA E.S.E.
HOPITAL SAN RAFAEL DE ITAGÜÍ**

| FECHA | NATURALEZA DEL CAMBIO | SOLICITANTE |
|------------|--|--|
| | | Coordinador Centro Regulador |
| 2015-06-04 | Actualización del procedimiento referencia y contrareferencia cliente externo (P_02_UG-2) conforme a la nueva estructura documental adoptada por la institución, lo cual implicó la desagregación del mismo. | Giovanny Villegas – Líder Centro Regulador Jhonatan A. Cano Arroyave - Auxiliar de Referencia |
| 2017-08-02 | Actualización del procedimiento debido a implementación de software TRAMISALUD y unificación con proceso de Atención en Urgencias según mapa de procesos institucional. | Fernando Javier Monsalve Rincón – Coordinador de Urgencias sede 1 Anderson Arley Echavarría Betancur – Líder del Centro Regulador |