

## 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento a la evolución clínica de los usuarios remitidos a otras instituciones prestadoras de servicios de salud.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al Centro Regulador 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 Regulador y los Auxiliares de Referencia.

## 4. DEFINICIONES

**Anexo técnico No. 9:** Formato definido por el Ministerio de la Protección Social en la Resolución 4331 de 2012, a través del cual se hace la solicitud de autorización de servicios de salud.

**Contrarreferencia:** Es la respuesta de la institución receptora del usuario indicando la evolución y estado al egreso del mismo. También aplica para el envío del usuario de una Institución de mayor nivel de atención hacia otra de menor nivel de complejidad dada la estabilidad y mejoría del usuario, para que en ésta última continúe su manejo final.

Elaboró: Jhonatan A. Cano Arroyave Auxiliar de Referencia	Revisó: Gloria López Agudelo Asesora de Planeación y Calidad  Giovanny Villegas Beltrán Líder del Centro Regulador	Aprobó: Henri Philippe Capmartin Salinas Gerente
Firma: 	Firma:  	Firma: 
Fecha: 2015 - 05 - 27	Fecha: 2015 - 06 - 03	Fecha: 2015 - 06 - 04

	Procedimiento	Código	PR_08_UG-2
	<b>SEGUIMIENTO A USUARIOS REMITIDOS</b>	Versión	1
		Página	2 de 5

**Régimen de referencia y contrarreferencia:** 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 de los organismos de salud con la debida oportunidad y eficiencia.

**Referencia:** Es el envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica por parte de las unidades prestatarias 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.

## 5. ENTRADAS

INSUMOS	PROVEEDORES	CONDICIONES
Usuario ubicado en otra IPS.	Centro Regulator	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario trasladado en ambulancia a otra institución de salud en condiciones de seguridad.</li> <li>- Paquete administrativo enviado a la EAPB e IPS.</li> <li>- Aceptación del usuario en la IPS.</li> <li>- Código de autorización generado por la EAPB.</li> <li>- Hoja de ruta debidamente diligenciada con los datos y reportes de las llamadas realizadas a la EAPB e IPS.</li> <li>- Usuarios remitidos debidamente registrados en el formato "Control en la duración de remisiones de usuarios (F_08_UG-2)".</li> </ul>


## 6. CONTENIDO

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
Identificación de usuarios remitidos	Identificar todos los días de 8:00 a.m. a 9:00 a.m. los usuarios remitidos el día anterior.	APH o Auxiliar de Enfermería	
	Anexar a la hoja de ruta del usuario remitido el formato "Seguimiento a usuarios remitidos (F_15_UG-2)".	APH o Auxiliar de Enfermería	
Primer seguimiento a usuarios remitidos	Realizar contacto telefónico con la familia o acudiente del usuario 24 horas después de la remisión y preguntar sobre el estado clínico del mismo.	APH o Auxiliar de Enfermería	

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTROS
	Realizar contacto telefónico con la IPS a la cual se remitió el usuario en caso de no lograr comunicación con la familia o acudiente del mismo y preguntar sobre su evolución clínica.	APH o Auxiliar de Enfermería	
	Registrar en el formato "Seguimiento a usuarios remitidos (F_15_UG-2)" la información suministrada por el acudiente del usuario o IPS a la cual fue remitido. <b>Nota:</b> En caso de no lograr comunicación con el acudiente del usuario e IPS, registrar la fecha, hora y nota de no comunicación.	APH o Auxiliar de Enfermería	Seguimiento a usuarios remitidos (F_15_UG-2)
<b>Segundo seguimiento a usuarios remitidos</b>	Identificar todos los días de 8:00 a.m. a 9:00 a.m. los usuarios que cumplieron 48 horas de haberse remitido.	APH o Auxiliar de Enfermería	
	Contactar al acudiente del usuario o IPS al cual fue remitido el mismo e indagar sobre su estado de salud, verificando que se haya realizado un primer contacto telefónico a las 24 horas después de la remisión.	APH o Auxiliar de Enfermería	
	Registrar en el formato "Seguimiento a usuarios remitidos (F_15_UG-2)" la información suministrada por el acudiente del usuario o IPS a la cual fue remitido. <b>Nota:</b> En caso de no lograr comunicación con el acudiente del usuario e IPS, registrar la fecha, hora y nota de no comunicación.	APH o Auxiliar de Enfermería	Seguimiento a usuarios remitidos (F_15_UG-2)
	Archivar mensualmente los paquetes administrativos de los usuarios remitidos junto con la "hoja de ruta (F_10_GF-1)" y el "Seguimiento a usuarios remitidos (F_15_UG-2)".	APH o Auxiliar de Enfermería	

## 7. SALIDAS

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
Centro Regulador informado de la evolución clínica de los usuarios remitidos a otras IPS.	Centro Regulador	- Contacto telefónico generado con el acudiente del usuario o IPS donde fue remitido el

	Procedimiento	Código	PR_08_UG-2
	<b>SEGUIMIENTO A USUARIOS REMITIDOS</b>	Versión	1
		Página	4 de 5

PRODUCTO O RESULTADO	CLIENTES	REQUISITOS
		mismo. - "Seguimiento a usuarios remitidos (F_15_UG-2)" diligenciado con letra clara y legible y con mínimo 2 notas de seguimiento, la primera a las 24 horas después de la remisión y la segunda a las 48 horas.

### 8. ADVERTENCIAS Y RECOMENDACIONES

- Después de la remisión del usuario se deben realizar dos seguimientos, a las 24 y a las 48 horas.

### 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

No aplica.

### 11. ANEXOS

CÓDIGO	NOMBRE
F_15_UG-2	Seguimiento a usuarios remitidos.

