

	Caracterización del Proceso	Código: RCR-CP-001
	RCR-CP-001 REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	Versión: 2
		Vigencia: 25/Ago/2022

TIPO DE PROCESO: 03 GESTIÓN ADMINISTRATIVA

NOMBRE DEL PROCESO:
6 REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

RESPONSABLE:
Dirección Médica

OBJETIVO DEL PROCESO:

Clasificar según HC el requerimiento de cada paciente, ofreciendo al usuario la atención en el nivel de tecnología de acuerdo a su necesidad, con oportunidad, eficiencia y eficacia en pro del usuario.

ALCANCE:

Aplica a todos los usuarios que según contratación, requerimiento solicitado y disponibilidad de tecnología de nuestra institución podamos dar solución según normatividad vigente.

Proceso: Gestionar desde la captación de usuarios con necesidades de atención en salud a través de las diferentes redes suministradas por las EAPB y demás proveedores de usuarios, identificando necesidades que puedan solucionar nuestro recurso humano y tecnológico, la logística de ingreso, estancia y egreso de la institución según sus necesidades

PROVEEDORES	ENTRADAS	ACTIVIDADES PHVA	SALIDAS	CLIENTES
EXTERNOS - EAPB - Medicina Prepagada - Ambulancias - Servinte - Laboratorio - IPS - Centros reguladores - Auditoria médica externa	- Solicitud de remisiones - Información de usuario según HC y anexos - Autorización de atención y procedimientos por las aseguradoras - sistema de información ADRES - HC electrónica	PLANEAR -Elaboración del plan estratégico de referencia y contra referencia -Planeación logística para ubicación del paciente (recurso, humano, servicio)	- Remisión de paciente -Orden estancia Hospitalaria y/o procedimiento -Asignación cama -Ingreso administrativo para acceso a HC electrónica -Recolección de documentación requerida -Entrega de documentación	EXTERNOS - EAPB -IPS -Medicinas prepagadas -Usuarios -Centros reguladores -Auditoria médica -Empresas de transporte de salud

<ul style="list-style-type: none"> - Admisiones -Empresas de transporte de salud -Usuarios <p>INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Médico tratante -Dirección médica -Auditoria médica -Enfermería -Admisiones - Contratación -Solicitudes de servicios internos - Solicitudes de servicios de Hospitalización, UCE, UCI, UCC, Hemodinamia, Cirugía, Cardiología no invasiva, Ayudas Diagnosticas ambulatorios y Hospitalizados, consulta externa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitudes de servicios de Hospitalización, UCE, UCI, UCC, Hemodinamia, Cirugía, Cardiología no invasiva, Ayudas Diagnosticas, ambulatorios y Hospitalizados, consulta externa -Solicitud Interna según normatividad vigente (mediante anexo 3 y anexo 9) -Contra remisiones -Censo de pacientes -Resultado de rondas administrativas -Grupos primarios -Donantes de Órganos 	<p>HACER</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información de disponibilidad de camas a todos los proveedores a través de nuestros medios de comunicación - Aceptación de pacientes con oportunidad de respuesta - Información verídica y eficaz al personal de la clínica -Asignación de cama - Ingreso de usuario de manera oportuna -Contra referencia de pacientes según anexo 3, 9 y 10 <p>VERIFICAR</p> <ul style="list-style-type: none"> - Negación de pacientes -Ingreso administrativo y físico de cada usuario <p>ACTUAR</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plan estratégico para la aceptación oportuna de los usuarios -Contra remisión del paciente para ayuda Diagnostica y/o especialidad con al que no contemos en la institución -Solicitud ante las EAPB para autorización de procedimientos internos 	<p>a admisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Información al acompañante - Informes diarios soportados -Solicitudes de servicios internos 	<p>INTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> -Médico tratante -Dirección médica -Auditoria médica -Enfermería -Admisiones -Contrataciones -Facturación -HC electrónica -Laboratorio clínico - Solicitudes de servicios de Hospitalización, UCE, UCI, UCC, Hemodinamia, Cirugía, Cardiología no invasiva, Ayudas Diagnosticas ambulatorios y Hospitalizados, consulta externa.
--	---	--	--	--

REQUISITOS	RECURSOS
Legales:	Humanos:

<p>-LEY 100 DE 1993 RESOLUCION 5261 DE 1994 -DECRETO 4747 DE 2007 -RESOLUCIÓN 4331 DE 2008 -ACUERDO 8 DEL 2009 -RESOLUCIÓN 1220 DEL 2010</p> <p>Partes Interesadas:</p> <p>-Dirección médica -Auditoria medica -Personal referencia y contra referencia</p> <p>Norma:</p> <p>Los asignados en Requisitos legales</p>	<p>Cuatro (4) Auxiliares de Enfermería</p> <p>Físicos:</p> <p>-Computador -Teléfono fijo -Celular -Impresora</p> <p>Tecnológicos:</p> <p>-Correos electrónicos -Internet -Servinte -Historia Electrónica</p> <p>Financieros:</p> <p>Los asignados al presupuesto anual</p>
--	---

INDICADORES	RIESGOS	DOCUMENTACION ASOCIADA
<p>-Indicador porcentaje pacientes referidos -Porcentaje de pacientes contra referidos -Oportunidad de Ambulancia -Informes diarios de aceptación de pacientes, negación, cancelación e informe de usuarios por EAPB</p>	<p>Pérdida de información -Oportunidad de servicio -Oportunidad de recepción de usuarios -Información errada -Mal direccionamiento de usuarios hacia nuestra institución -Aislamiento de usuarios -Especialidad requerida no disponible en nuestra institución</p>	<p>- Recibo de turno - Gestión de contra remisiones (remisiones, - Censo de pacientes -Gestión de tablero administrativo -Gestión de traslados de ambulancia -Gestión de citas externas - Contra referencia de pacientes a las diferentes EAPB -Solicitud de autorizaciones antes las diferentes EAPB -Dar respuesta a solicitud requerida de manera ágil - Contra referencia de pacientes según normatividad - Recepción de usuarios mediante HC y Anexos - Verificar Correos electrónicos de</p>

		<p>manera oportuna</p> <ul style="list-style-type: none">- Referencia de usuarios mediante teléfono fijo y celular- Solicitudes de camas- Gestión de camas- Gestión de altas por contra referencia-Gestión de Oxígenos domiciliarios-Gestión de Medicinas domiciliarias- Traslados internos físicos y en el sistema- Información gestión del turno vía celular-Información disponibilidad de camas y altas diarias-Requerimiento de camas interno-Reserva de camas según requerimientos de diferentes servicios-Bitácora electrónica y manual actualizada-Directorio telefónico actualizado-Ingreso de pacientes administrativamente-Recolección de documentación para contra referencia de usuarios-Elaboración y entrega de anexos 3 a los usuarios y clientes internos-Gestión, solicitud y requerimientos solicitados a las diferentes empresas de transporte de salud-Informes diarios-Grupos primarios-Información verbal dirección médica y auditoria medica
--	--	--

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
2	28/Feb/2021	Revisión documental

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: YEISSON DAVID LOPEZ GOMEZ Cargo: ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Fecha: 25/Ago/2022	Nombre: YEISSON DAVID LOPEZ GOMEZ Cargo: ANALISTA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Fecha: 25/Ago/2022	Nombre: MARLY YASBLEIDY MUÑOZ VELASQUEZ Cargo: COORDINADORA DE CALIDAD Fecha: 25/Ago/2022