

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	Código: PR-SP-M3-P6-02-10
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página 1 de 6

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al sistema de referencia y contrarreferencia en las ESE e IPS privadas que hacen parte de la Red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del Departamento, que propenda por un adecuado funcionamiento de la red de servicios de salud y el mejoramiento continuo de la calidad en salud.

2. RESPONSABLE: Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud

3. ALCANCE:

Inicia con la identificación de los Prestadores de Servicios de Salud públicos y privados que hacen parte de la Red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del Departamento y finaliza con la divulgación de los resultados a través de asistencias técnicas.

4. DEFINICIONES:

CONTRARREFERENCIA. Es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica

INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPS). Son aquellas entidades cuyo objeto social es la prestación de servicios de salud y que se encuentran habilitadas de conformidad con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.

PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD: Instituciones prestadoras de servicios de salud y los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud y que se encuentran habilitados

REFERENCIA. Es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, de respuesta a las necesidades de salud.

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA. Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicos y administrativos 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 INFORMACIÓN: conjunto de elementos orientados al tratamiento y administración de datos e información, organizados y listos para su uso posterior, generados para cubrir una necesidad o un objetivo.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	Código: PR-SP-M3-P6-02-10
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página 2 de 6

INSUMOS:

Los prestadores deben para el funcionamiento de su Sistema de Referencia y Contrarreferencia, contar con los insumos básicos necesarios, según su nivel de complejidad de atención:

- Información: Se busca garantizar que cada prestador cuente con la información necesaria que permita su desarrollo:

Manual de Referencia y Contrarreferencia institucional
 Diligenciamiento del formato de referencia y contrarreferencia de pacientes (Anexos técnicos 9 y 10 de Resolución 4331 de 2012)
 Resumen de Historia Clínica o Epicrisis
 Registro de referencia y contrarreferencia de pacientes realizadas
 Indicadores que permitan el seguimiento y evaluación del funcionamiento del sistema.

- Red de Comunicaciones:
 Se debe establecer que cada prestador cuente con una red de telecomunicaciones que le permita mantener comunicación con la red de prestadores de servicios de salud acorde, así mismo con los centros reguladores:

Teléfono fijo
 Teléfono celular
 Radioteléfono
 Correo electrónico

- Transporte:
 Cada institución prestadora debe contar con servicio de traslado asistencial de pacientes acorde a su nivel de complejidad de atención.

Transporte asistencial básico
 Transporte asistencial medicalizado

5. CONTENIDO:

PASO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO
	Inicio		
1	Identificar los Prestadores de Servicios de Salud públicos y privados que hacen parte de la Red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas del Departamento.	Profesional Universitario	Inventario de Prestadores de Servicios de Salud de la red pública.

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	Código: PR-SP-M3-P6-02-10
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página 3 de 6

2	Solicitar los Indicadores de Seguimiento del Funcionamiento de la Red de Servicios, aplicando el formato FO-SP-M3-P6-02-01, mediante correo electrónico, oficios remisorios o visita	Profesional Universitario	Correos electrónicos Oficios remisorios o Acta de visita FO-SP-M3-P6-02-01
3	Realizar seguimiento al Sistema de Referencia y Contrarreferencia, mediante el formato FO-SP-M3-P6-02-04, mediante correo electrónico y/u oficios remisorios o visita	Profesional Universitario	Correos electrónicos Oficios remisorios o Acta de visita FO-SP-M3-P6-02-04
4	Solicitar transporte en caso que se requiera	Profesional Universitario	FO-P9-04-01 Solicitud de transporte terrestre
5	Recibir información y soportes de las ESE e IPS que hacen parte de la red pública, con el fin de verificar la información registrada en el formato de indicadores de seguimiento del funcionamiento de la red de servicios FO-SP-M3-P6-02-01 y el formato de seguimiento al Sistema de Referencia y Contrarreferencia FO-SP-M3-P6-02-04.	Profesional Universitario	Formatos: FO-SP-M3-P6-02-01 FO-SP-M3-P6-02-04.
6	Analizar la información que fue recibida por parte de las ESE e IPS que hacen parte de la red pública, en los formatos FO-SP-M3-P6-02-01; FO-SP-M3-P6-02-04	Profesional Universitario	Consolidado de información recibida
7	Realizar Asistencia Técnica (ver procedimiento PR-M3-P6-01), a las ESE e IPS que hacen parte de la red pública y divulgar el resultado del análisis obtenido de la información brindada por ellos, mediante los formatos FO-SP-M3-P6-02-01; FO-SP-M3-P6-02-04	Profesional Universitario	Acta
8	Fin del procedimiento (Proyectado a Diciembre de cada año)		

6. SOPORTE NORMATIVO Y/O DOCUMENTOS DE REFERENCIA:
Ver normograma del proceso

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	Código: PR-SP-M3-P6-02-10
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página 4 de 6

7. REGISTROS:

Código	Nombre	Responsable	Lugar de almacenamiento	Recuperación	Protección	Tiempo de retención TRD	Disposición final
FO-M9-P3-01	Actas	Profesional Universitario	Archivo	Archivador	Carpeta	Según TRD	Según TRD
FO-M9-P3-05	Informes de gestión	Profesional Universitario	Archivo	Archivador	Carpeta	Según TRD	Según TRD
NO APLICA	Soportes	Profesional Universitario	Computador	Copia de Seguridad en Medio Magnético	Copia de Seguridad	Según TRD	Según TRD
FO-SP-M3-P6-02-01	Indicadores de Seguimiento del Funcionamiento de la Red de Servicios	Profesional Universitario	Archivo	Archivador	Carpeta	Según TRD	Según TRD
FO-SP-M3-P6-02-04	Seguimiento al Sistema de Referencia y Contrarreferencia	Profesional Universitario	Archivo	Archivador	Carpeta	Según TRD	Según TRD
FO-P9-04-01	Solicitud de transporte terrestre	Profesional Universitario	Computador	Copia de Seguridad en Medio Magnético	Copia de Seguridad	Según TRD	Según TRD

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	Código: PR-SP-M3-P6-02-10
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página 5 de 6

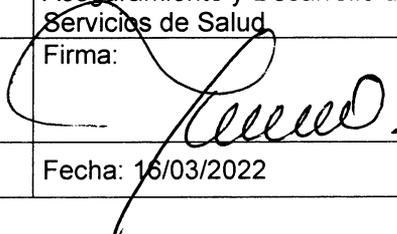
8. CONTROL DE CAMBIOS:

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Razón de la Actualización y/o Descripción del Cambio	Fecha
01	Ajuste a los pasos del Procedimiento de acuerdo al Decreto 1138 de 2016; levantamiento del Procedimiento.	27/08/2017
01	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de certificación en calidad	15/08/2018
02	Ajustes de acuerdo a la NTC ISO 9001:2015 – MIPG – Proceso de certificación en calidad	17/06/2019
03	Ajuste de las actividades del Procedimiento	20/08/2020
04	Ajuste de acuerdo a la normatividad vigente con relación al aseguramiento universal	

9. LISTADO DE ANEXOS:

Flujograma del procedimiento

10. CONTROL DE REVISIÓN Y APROBACIÓN:

Elaboró:	Revisó:	Aprobó
Nombre: Luz Mabel Ramírez Montes	Nombre: Nora Elena Muñoz Ruiz	Comité Institucional de Gestión y Desempeño
Cargo: Profesional Especializada	Cargo: Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud	
Firma: 	Firma: 	Acta: No. 003
Fecha: 15/03/2022	Fecha: 16/03/2022	Fecha: 06/05/2022

Departamento del Valle del Cauca  Gobernación	PROCEDIMIENTO SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA	Código: PR-SP-M3-P6-02-10
		Versión: 04
		Fecha de Aprobación: 06/05/2022
		Página 6 de 6

Seguimiento Sistema Referencia
y contrarreferencia

