



PROCEDIMIENTO

VERSION: 2

CODIGO: AU-RC-P01

“REFERENCIA, CONTRAREFERENCIA, ADMISION, AUTORIZACIONES Y EGRESO”

FECHA: 20/07/2017

• CONTROL DE VERSIONES

VERSION	FECHA	RAZON DE LA ACTUALIZACION
1	Marzo 2015	Creación del procedimiento
2	Mayo 2017	Actualización de procedimientos y áreas

1. OBJETIVO

Lograr un sistema organizado de referencia, contrareferencia, admisiones, autorizaciones y egresos que aseguren la atención oportuna e integral del usuario en nuestra institución con el fin de ofrecer un plan de cuidado completo y con esto garantizar la satisfacción del usuario y familia.

2. ALCANCE

Desde la referencia del paciente a nuestra institución hasta su egreso

3. REFERENCIAS

NORMA APLICABLE
Ley 100 de 1993: Sistema General de Seguridad Social en Salud
Ley 715 de 2001: Por la cual se organiza y establece el régimen de referencia y contra referencia, en cumplimiento de lo establecido en la ley 10 de 1990.
Decreto 2759 de 1991: Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 800 de 2003 como Organizar y establecer el régimen de referencia y contra-referencia de pacientes cuyo objeto sea la prestación de servicios de previsión y seguridad social.
Decreto 412 de 1992: Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 800 de 2003 como Organizar y establecer el régimen de referencia y contra-referencia de pacientes cuyo objeto sea la prestación de servicios de previsión y seguridad social.
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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nancy Monsalve Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 16 Julio de 2017	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 20 Julio de 2017	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Sub Gerente Científico Fecha: 20 Julio de 2017



PROCEDIMIENTO

VERSION: 2

CODIGO: AU-RC-P01

“REFERENCIA, CONTRAREFERENCIA, ADMISION, AUTORIZACIONES Y EGRESO”

FECHA: 20/07/2017

del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.

RESOLUCIÓN 2003 de 2014: Procedimientos y condiciones de habilitación en prestadores de salud

Resolución 4331 de 2015

Resolución 3047 de 2007

Resolución 1995

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

REFERENCIA/ CONTRAREFERENCIA: 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 eficacia.

REFERENCIA: Consiste en 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 atención o complementación diagnóstica, que de acuerdo con el grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud.

CAUSAS DE REFERENCIA: Solicitud de procedimiento diagnóstico, Solicitud de procedimiento terapéutico, Solicitud de exámenes auxiliares y de diagnóstico por imágenes, Solicitud de hospitalización, Solicitud de cirugía ambulatoria o con hospitalización.

EGRESO: Es la salida hospitalaria del usuario a cualquiera de los siguientes destinos: casa, otra institución, otro servicio, fallecimiento, alta voluntaria, o fuga.

5. METODOLOGÍA

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nancy Monsalve Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 16 Julio de 2017	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 20 Julio de 2017	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Sub Gerente Científico Fecha: 20 Julio de 2017



PROCEDIMIENTO

VERSION: 2

CODIGO: AU-RC-P01

“REFERENCIA, CONTRAREFERENCIA, ADMISION, AUTORIZACIONES Y EGRESO”

FECHA: 20/07/2017

PROCESO DE REFERENCIA

Responsable	Descripción	Registros
Auxiliar administrativo	<p>1. Recibir la solicitud de remisión vía correo electrónico (remisión, documento de identificación y documentación completa)</p> <p>Esta remisión debe tener letra clara, legible contener datos clínicos y paraclínicos completos en orden cronológico y debe ser firmado por el médico que remite.</p>	No aplica
Auxiliar administrativo	<p>2. Verificar en la base de datos el estado de afiliación del paciente. Verificar el estado de afiliación en todos los casos; en plataformas de EPS, FOSYGA Sisbén aclarar alguna inconsistencia, con la eps caso en el que se debe informar a la IPS solicitante si tal situación existe para que se pueda dar solución a esta.</p> <p>Si el paciente no se encuentra en la base de datos o en fosyga se comenta con el CRUB (centro regulador de urgencias) para verificar estado de afiliación.</p>	No aplica
Auxiliar administrativo	<p>3. Registrar al paciente. Ingresar datos del paciente en el formato establecido con los siguientes datos, fecha, nombre del paciente, edad, número de identificación, hora de recibido, origen de la remisión, diagnostico, EPS. Diligenciar completamente los registros establecidos en el área según el caso</p>	Formato de Referencia AU-RC-F01
Auxiliar administrativo	<p>4. Imprimir: Entregar formato recibido a especialista de turno para confirmar aprobación o negación de la solicitud.</p> <p>Casos de negación: No convenio. No disponibilidad de farmacodependencia</p>	No aplica

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
<p>Nombre: Nancy Monsalve Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 16 Julio de 2017</p>	<p>Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 20 Julio de 2017</p>	<p>Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Sub Gerente Científico Fecha: 20 Julio de 2017</p>

**PROCEDIMIENTO****VERSION: 2****CODIGO: AU-RC-P01****“REFERENCIA, CONTRAREFERENCIA, ADMISION, AUTORIZACIONES Y EGRESO”****FECHA: 20/07/2017**

	No psiquiatría infantil Por capacidad técnica (hace referencia a la necesidad de manejo en conjunto por psiquiatría y otra especialidad o servicio con la cual no cuenta el hospital).	
Auxiliar administrativo	5. Dar respuesta, vía correo electrónico o telefónicamente a EPS E IPS solicitantes y confirmar recepción de la información, registrar en el formato de referencia hora de respuesta y tiempo de espera.	Formato de Referencia AU-RC-F01
Auxiliar administrativo	6. Esperar ingreso de paciente para realizar proceso de admisión si la respuesta fue de aceptación, si el trámite se cancela se registrara el motivo de cancelación en el formato de Excel.	Formato de Referencia AU-RC-F01
Médico de turno	7. Noches y fines de semana. Este procedimiento funciona permanentemente los fines de semana y las noches quedaran bajo responsabilidad del médico de turno, garantizando el acceso al teléfono y al correo electrónico de referencia.	Formato de Referencia AU-RC-F01

PROCESO DE CONTRAREFERENCIA

Responsable	Descripción	Registros
Auxiliar administrativo	1. Recepcionar desde el área asistencial todas las solicitudes para realizar trámites externos, a paciente internados en la institución y registrarlas en formato de Excel.	Formato de contrareferencia AU-RC-F02
Auxiliar administrativo	2. Direccionar la solicitud del o los procedimientos, siguiendo las instrucciones de cada EPS a la que pertenezca por los medios establecidos, adjuntando	No aplica

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nancy Monsalve Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 16 Julio de 2017	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 20 Julio de 2017	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Sub Gerente Científico Fecha: 20 Julio de 2017

**PROCEDIMIENTO****VERSION: 2****CODIGO: AU-RC-P01****“REFERENCIA, CONTRAREFERENCIA, ADMISION, AUTORIZACIONES Y EGRESO”****FECHA: 20/07/2017**

	los soportes necesarios junto con las solicitudes de ambulancias de acuerdo a la complejidad requerida según orden médica.	
Auxiliar administrativo	3. Digital los datos del usuario y verificación del estado de afiliación en todos los casos; en plataformas de EPS, FOSYGA, Sisben; aclarar alguna inconsistencia, con la EPS caso en el que se debe informar a la IPS solicitante si tal situación existe para que se pueda dar solución a esta.	No aplica
Auxiliar administrativo	4. Informar al Médico / Enfermero todas las eventualidades e irregularidades detectadas durante el proceso de remisión con el fin de buscar la solución inmediata para garantizar la calidad en el servicio.	No aplica
Auxiliar administrativo	5. Confirmar la recepción de correo electrónico por parte de la EPS o IPS de la red de la respectiva EPS y de acuerdo a respuesta complementar información.	Formato de contrareferencia AU-RC-F02
Auxiliar administrativo	6. Coordinar. De acuerdo a la respuesta y de ser positiva coordinar el traslado con la EPS e IPS del paciente y empresa de ambulancia según autorización, para la realización del correspondiente para clínico o Remisión.	No aplica

PROCESO DE ADMISION

Responsable	Descripción	Registros
Auxiliar administrativo	1. Recepcionar documentos de paciente al ingreso ya sea remitido de una lps o ingreso por consulta externa	No aplica

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nancy Monsalve Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 16 Julio de 2017	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 20 Julio de 2017	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Sub Gerente Científico Fecha: 20 Julio de 2017

**PROCEDIMIENTO****VERSION: 2****CODIGO: AU-RC-P01****“REFERENCIA, CONTRAREFERENCIA, ADMISION, AUTORIZACIONES Y EGRESO”****FECHA: 20/07/2017**

Auxiliar administrativo	2. Realizar admisión en el sistema y documentar toda la información requerida para el ingreso del paciente a la ESE CRIB.	No aplica
Auxiliar administrativo	3. Diligenciar completamente los registros establecidos en el área según el caso manejado. En el formato Excel manejado	Formato de ingreso y egreso AU-RC-F03
Auxiliar administrativo	4. Verificar autorización de ingreso a hospitalización de paciente, en caso de no presentarla solicitar vía correo electrónico con anexo 3 o vía telefónica con código.	No aplica
Auxiliar administrativo	5. Informar a trabajo social y a médico general para ingreso de paciente	No aplica
Auxiliar administrativo	6. Posterior al ingreso por médico general se procede a ubicación de cama en el sistema e información a enfermería para ubicación física del paciente en la unidad correspondiente.	No aplica

PROCESO DE EGRESO

Responsable	Descripción	Registros
Auxiliar administrativo	1. Con la indicación médica de salida y al llegar el familiar se informa a facturación y enfermería para realizar proceso correspondiente.	No aplica

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nancy Monsalve Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 16 Julio de 2017	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 20 Julio de 2017	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Sub Gerente Científico Fecha: 20 Julio de 2017


**PROCEDIMIENTO****VERSION: 2****CODIGO: AU-RC-P01****“REFERENCIA, CONTRAREFERENCIA, ADMISION, AUTORIZACIONES Y EGRESO”****FECHA: 20/07/2017**

Auxiliar administrativo	2. Se informa a facturación datos del paciente EPS régimen y nivel al que pertenece el usuario con el fin de confrontar los datos que se registraron al ingreso.	No aplica
Auxiliar administrativo	3. Se verifican días de hospitalización eps para solicitar autorización.	No aplica
Auxiliar administrativo	4. Diligenciar completamente los registros establecidos en el área según el caso manejado en el formato Excel manejado formato de ingreso y egreso	Formato de ingreso y egreso AU-RC-F03

PROCESO DE AUTORIZACIONES

Responsable	Descripción	Registros
Auxiliar administrativo	1. Al ingreso de paciente ya sea remitido o por consulta externa se verifica autorización que presenta junto con los días de hospitalización autorizados en la misma, en caso de no presentar, solicitarla con anexo 3 vía correo electrónico según la norma o vía telefónica, solicitar código o reportar ingreso, dé acuerdo a protocolo de cada EPS.	No aplica
Auxiliar administrativo	2. Durante la estancia hospitalaria verificar CADUCIDAD DE autorizaciones e ir solicitando prorrogas por plataformas o con anexo 3 vía correo electrónico, según requerimiento.	No aplica

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nancy Monsalve Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 16 Julio de 2017	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 20 Julio de 2017	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Sub Gerente Científico Fecha: 20 Julio de 2017

	PROCEDIMIENTO	VERSION: 2
		CODIGO: AU-RC-P01
“REFERENCIA, CONTRAREFERENCIA, ADMISION, AUTORIZACIONES Y EGRESO”		FECHA: 20/07/2017

Auxiliar administrativo	3. En el momento de egreso de paciente verificar que las autorizaciones de hospitalización estén completas, de acuerdo a los días de estancia hospitalaria.	No aplica
-------------------------	---	-----------

Auxiliar administrativo	4. Diligenciar completamente los registros establecidos en el área según el caso manejado. En formato Excel manejado ingreso y egreso.	Formato de ingreso y egreso AU-RC-F03
-------------------------	--	---------------------------------------

6. DOCUMENTOS APLICABLES

- Manual de referencia y contrareferencia AU-RC-M01
- Procedimiento referencia, contrareferencia, admisión, autorizaciones y egreso AU-RC-P01
- Formato de referencia AU-RC-F01
- Formato de contrareferencia AU-RC-F02
- Formato de ingreso y egreso AU-RC-F03

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Nancy Monsalve Cargo: Auxiliar Administrativo Fecha: 16 Julio de 2017	Nombre: Liz Natalia Cely Rodriguez Cargo: Asesor de Calidad Fecha: 20 Julio de 2017	Nombre: Giovanni Quintero Cargo: Sub Gerente Científico Fecha: 20 Julio de 2017