

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	PC-BU-25	
	PROTOCOLO REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PARA EL TRASLADO DE PACIENTES		VERSIÓN	01	
			FECHA	24/04/2023	
			PÁGINA	1 DE 1	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

1. CONTENIDO

1. OBJETIVO

Definir los mecanismos y conductas a seguir en la derivación de pacientes que requieren atención de nivel II, III y IV que resulten en complicaciones o condiciones clínicas adversas o no anticipadas en pacientes que han iniciado o no atención.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todos los pacientes que son atendidos en la División de Servicios Asistenciales y de Salud, y que debido a su estado y riesgo de posibles complicaciones deben ser remitidos a un siguiente nivel de complejidad.

3. RESPONSABLE

Profesional Médico tratante para realizar la referencia y contrarreferencia del traslado del paciente de acuerdo al nivel de complejidad que se presente.

4. DEFINICIONES

- **Atención médica integral:** Actividades de medicina preventiva, curativa y rehabilitadora que realiza el equipo de salud, para lograr el bienestar físico, mental y social del individuo, familia y comunidad.
- **Cita:** Procedimiento administrativo-asistencial que se establece cuando el establecimiento, servicio o consulta otorga al usuario una fecha y hora para ser atendido y asistido.
- **Contrarreferencia:** Procedimiento administrativo mediante el cual, una vez otorgada la atención, motivo de referencia se envía al paciente a la unidad operativa que lo refirió, con el fin de que se realice el control y seguimiento necesarios.
- **Niveles de atención:** Forma de organizar los recursos en cantidad y calidad para producir un determinado volumen y estructura de servicio de salud en diversos grados de complejidad, destinados a satisfacer un conjunto de necesidades y demandas.
- **Primer nivel de atención:** Lo integran las unidades que proporcionan atención médica de tipo integral, preventiva, curativa y de rehabilitación, apoyado en estudios de laboratorio y gabinete de baja complejidad, así como promoción a la salud, educación para la salud, fomento sanitario e investigación orientada principalmente a los problemas de salud más frecuentes. (Ejemplo: UFPS)
- **Referencia:** Procedimiento administrativo utilizado para enviar al paciente de una unidad operativa a otras de mayor complejidad con el fin de que reciba atención médica o se le realicen exámenes de laboratorio.
- **Segundo nivel de atención:** Se conforma de unidades que proporcionan atención médica en las cuatro especialidades básicas: cirugía general, medicina interna, gineco-obstetricia y pediatría, así como en cinco complementarias: otorrinolaringología, traumatología y ortopedia, dermatología, psiquiatría, cuatro áreas de apoyo: anatomía patológica, laboratorio clínico, anestesiología y radiología.
- **Servicio de salud:** Acciones realizadas en beneficio del individuo y de la sociedad en general dirigida a postergar, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad.
- **Traslado:** Transporte de un paciente entre dos unidades médicas utilizando una ambulancia, previo acuerdo entre las dos unidades.

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	PC-BU-25	
	PROTOCOLO REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PARA EL TRASLADO DE PACIENTES		VERSIÓN	01	
			FECHA	24/04/2023	
			PÁGINA	1 DE 2	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

- **Traslado primario:** Traslado que se realiza de un paciente desde un sitio donde no hay posibilidad de adecuada atención médica de urgencia, hacia otro sitio o institución hospitalaria donde existan los recursos para que se le preste la atención en salud requerida.
- **Tercer nivel de atención:** La función primordial en este nivel es de investigación y docencia y la prestación de los servicios será de apoyo a la atención médica de alta especialidad con el auxilio de recursos de alta tecnología, para resolver problemas de diagnóstico y tratamiento que requiere la participación de las especialidades de las cuatro ramas básicas de la medicina.
- **Urgencia:** Alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva, tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte.

5. CONTENIDO

El sistema de referencia y contrarreferencia es un conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten a los usuarios brindar una atención médica integral, oportuna y eficaz de acuerdo a los requerimientos del usuario, del mismo nivel o de mayor complejidad médica. El sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes permiten mejorar la calidad y cantidad de los servicios de salud que se brindan a los usuarios y trasladar de forma racional a los pacientes a establecimientos que tengan una mejor o mayor capacidad de respuesta a sus necesidades, para lograr que los pacientes sean atendidos rápidamente. Entre otros, pueden ocurrir las siguientes situaciones:

- Complicaciones, reacciones o eventos adversos que se produzcan como consecuencia de la atención brindada a un paciente que participa en una consulta, ocasionando alteración orgánica cuyas características superan las capacidades técnico-científicas que ofrece la división de servicios asistenciales y de salud de la UFPS.
- Casos repentinos de cambios en la salud de las personas (pacientes, familiares, acompañantes, etc.) que se encuentren en la división de servicios asistenciales y de salud de la UFPS o cerca a la misma, resultando en cambios orgánicos, cuyas características superan la competencia técnico-científica determinable.

Si ocurre una complicación o el tratamiento brindado resulta en un evento adverso o incidente, se intentará resolver la situación aplicando los protocolos de manejo prediseñados para controlar o resolver las complicaciones. De no brindarse una adecuada respuesta de manejo, se determinará que la situación excede las capacidades científicas y técnicas disponibles en la división de servicios asistenciales y de salud de la UFPS y que realizar una referencia del paciente a otros proveedores cuya disciplina de salud y/o complejidad de tratamiento sea adecuada para dicho tratamiento.

Se debe tener en cuenta que la Universidad Francisco de Paula Santander cuenta con un convenio con el servicio de Ambulancias AME, el cual puede ser usado en situaciones de referencia de pacientes, según se estime necesario con base en el estado de salud de paciente.

5.1. Procedimiento

La implementación de procedimientos de referencia urgente de pacientes, incluye los siguientes pasos o acciones:

- Detectar e identificar complicaciones o trastornos de salud no deseados o inesperados, cuyas manifestaciones superen las condiciones científicas y técnicas.
- Definir la necesidad de derivar al paciente a otro prestador de servicios, cuya especialidad y/o tipo de servicio y/o nivel de complejidad cuente con las condiciones científicas y técnicas adecuadas para la atención necesaria.
- Definición del personal y tareas específicas a realizar por las personas involucradas en el proceso de referencias. El profesional responsable y el coordinador de servicios establecen hitos y guían para liderar las acciones a realizar. Persona que elabora y organiza la documentación y elementos utilizados para la referencia del paciente. Por lo general, un profesional es responsable de la atención, asistido por la auxiliar de enfermería o auxiliar administrativo para obtener oportunamente el servicio de transporte del paciente, obteniendo el aval del servicio o institución al servicio en tiempo y forma.
- Medios de comunicación utilizados para la referencia: teléfono fijo, móvil y/o correo electrónico a través de Internet.
- Medio de transporte de referencia, indicando el número de teléfono a llamar. Servicios de emergencia a través de traslados de asistencia al paciente (ambulancias) disponibles a través de la línea 123.

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	PC-BU-25	
	PROTOCOLO REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PARA EL TRASLADO DE PACIENTES		VERSIÓN	01	
			FECHA	24/04/2023	
			PÁGINA	1 DE 3	
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

- Al momento de determinar la institución a la que será enviado el paciente, se selecciona al paciente de una lista previamente elaborada que contiene la dirección, número de teléfono, persona de contacto, tipo de servicios y complejidad de la institución de referencia. Se dará prioridad al centro más cercano capaz de proporcionar una respuesta de emergencia.
- Otra información relevante: o para evitar demoras en la atención o traslado del paciente, se puede establecer un contacto inicial para coordinar la referencia, por teléfono, y la información del documento se puede enviar por fax o correo.
- La nota de referencia que se envía al receptor indica: la identificación del paciente (según consta en la historia clínica), síntomas o tipo de complicaciones presentes, acciones tomadas o tomadas antes de la referencia para controlar el problema y motivo de la derivación.
- Se indaga con la entidad o servicio receptor sobre la evolución del paciente y registrar el seguimiento o retroalimentación en la historia clínica del paciente.

Los pacientes que hayan sido víctimas de violencia sexual serán enviados a centros médicos de emergencia. Si se trata de un paciente, siempre se debe incluir una historia clínica.

5.1 Tabla de registro y control del servicio de referencia y contrarreferencia

Fecha de solicitud				
Hora de solicitud				
Persona que responde la solicitud				
Tipo de servicio solicitado	TAB*		TAM**	
Resultado de la solicitud				
Hora de llegada de la ambulancia				
Hora de salida de la ambulancia hacia el RECEPTOR				
Hora de llegada de la ambulancia al RECEPTOR				

TAB*: Traslado asistencial básico

TAM**: Traslado asistencial medicalizado

5.2. Tabla de información de los prestadores receptores de la referencia y contrarreferencia

Fecha de solicitud	
Hora de solicitud	
Persona que atiende al paciente en el receptor	
Servicio solicitado	
Servicio prestado	

**GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO**

CÓDIGO	PC-BU-25
VERSIÓN	01
FECHA	24/04/2023
PÁGINA	1 DE 4

PROTOCOLO REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PARA EL TRASLADO DE PACIENTES

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Líder Gestión Bienestar Universitario	Equipo Operativo de Calidad	Líder de Calidad

Información suministrada al servicio receptor: documentos de referencia, datos del paciente, de la aseguradora, de los familiares.	
Resultado de la atención realizada	
Registro de la atención realizada	
Información suministrada a: aseguradora, familiares, responsable del paciente, medios de comunicación, otras autoridades	

	GESTIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO		CÓDIGO	PC-BU-25
			VERSIÓN	01
	PROTOCOLO REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA PARA EL TRASLADO DE PACIENTES		FECHA	24/04/2023
			PÁGINA	1 DE 5
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ
Líder Gestión Bienestar Universitario		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad

2. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA	RESPONSABLES
01	<p>Creación del Documento. Versión Original ingresada al portal institucional. Documentos y registros relacionados a medicamentos, dispositivos médicos e insumos para habilitación de los servicios de salud que se ofertan desde la División de Servicios Asistenciales y de Salud adscrita a la Vicerrectoría de Bienestar Universitario a la comunidad institucional.</p>	24/04/2023	<p>Elaborado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Luis Eduardo Trujillo (Vicerrector Bienestar Universitario) ● Lina Mariela Ardila (Profesional Coordinador Unidad Salud) ● Mónica Bautista (Profesional Apoyo Planeación – Calidad) <p>Aprobado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Henry Luna (Líder de Calidad)