



**E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO**

**Código:** GCAL-F-012-03

**Versión:** 03

**Vigencia:** Abril 2020

**Página:** 1 de 2

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Referencia y Contrareferencia					
<b>OBJETIVO:</b>	Recepcionar y enviar las remisiones de los diferentes servicios que ameriten por criterio medico otro nivel de complejidad, enviándolos al responsable del pago y a las diferentes IPS contratadas por las EPS y Secretarías de Salud, para así lograr la pronta ubicación del paciente.					
<b>ALCANCE:</b>	Inicia con el recibido de la remisión por medio físico y termina con la entrega del paciente a la IPS que acepte el paciente y/o informe del pagador.					
<b>FECHA DE MODIFICACIÓN:</b>	27	4	2020	<b>VERSIÓN:</b>		2
<b>TIPO:</b>	Direccionamiento		Misional	x	Apoyo	Evaluación
<b>RESPONSABLE:</b>	Coordinador de Referencia y Contrareferencia					

TIPO	PROVEEDOR	INSUMO	ACTIVIDADES	PRODUCTO	TIPO	CLIENTE
I	Direccionamiento y Contratación y mercadeo.	Personal asignado, Convenios, Equipos, Ambulancias y Normativa	Planeación y programación del proceso	Planillas de turno, necesidades de recursos e insumos y Prestación del servicio	I	Referencia y contrareferencia
I	Referencia y contrareferencia, Hospitalización, Urgencias, Cirugía, Ambulatorio y Ayudas diagnosticas	Documentación necesaria para realizar la referencia, Coordinador o auxiliar administrativo de referencia y contrareferencia y paciente para remisión.	Gestión de la referencia	Paciente entregado en la IPS receptora	I	Hospitalización, urgencias, Cirugía y Ambulatorio
E	EAPB y IPS				E	IPS y EAPB
I	Referencia y contrareferencia, Hospitalización, urgencias, Cirugía, Ambulatorio y ayudas diagnosticas	Documentación necesaria para realizar la contrareferencia, Coordinador o auxiliar administrativa de referencia y contrareferencia	Gestión de la contrareferencia	Remisión de la contrareferencia	I	Hospitalización, urgencias, Cirugía y Ambulatorio
					E	IPS y EAPB
I	Referencia y contrareferencia y Gestión de sistema de información.	Base de datos panacea, Historia Clínica, Plantilla de la Súper Salud, Coordinador de referencia y contrareferencia	Seguimiento y evaluación de la gestión	Informe de indicadores, listas de chequeo, medición de adherencia, informes de gestión y el Diligenciamiento de la plantilla de la súper salud para las referencias realizadas.	E	Entes de control
					I	Gestión de Calidad y Direccionamiento estratégico
I	Referencia y Contrareferencia	Actividades del Proceso	Seguimiento y análisis del proceso	Informes del proceso, Actas del grupo primario, Indicadores del proceso, Entrenamiento, Socializaciones, Planes de acción internos y Notificación de no conformes, de incidentes y Eventos Adversos.	I	Gestión de calidad y Direccionamiento estratégico
		Documentos, Normatividad, Indicadores, No conformes del proceso, PQRS y Planes de acción internos	Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora cuando se requiera	Planes de Acción, Documentos actualizados y Análisis y socialización de indicadores.	I	Gestión de calidad Atención al Usuario



E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO

Código: GCAL-F-012-03

Versión: 03

Vigencia: Abril 2020

Página: 2 de 2

**CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS**

DOCUMENTOS	INDICADORES	RIESGOS ASOCIADOS	REQUISITOS LEGALES	RECURSOS	
Ver listado maestro de documentos	Ver Matriz de indicadores	Ver Matriz de Riesgos	Ver Normograma	<b>Humanos:</b>	Asesores y funcionarios
				<b>Físicos:</b>	Planta física
				<b>Tecnológicos:</b>	Hardware y Software
				<b>Información:</b>	Bases de datos
				<b>Financieros:</b>	Recursos financieros
<b>ADJUNTOS:</b>		Ver Organigrama del Proceso			
<b>ELABORADO POR:</b>		<b>REVISADO POR:</b>		<b>APROBADO POR:</b>	
JULIO BAENA Coordinador de Referencia y Contrareferencia		DANIELA GALVAN Subgerente científica		JUAN CARLOS MARTINEZ GUTIERREZ Gerente	

COPIA NO CONTROLADA