

PROTOCOLO DE REMISION DE PACIENTES CON O SIN ACOMPAÑANTE



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN AGUSTIN DE
FONSECA

YELITZA AYALA REDONDO
Gerente

15-01-2022



TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

2. OBJETIVOS.....2

3. REFERENCIA DE PACIENTES.....3

4. FLUJOGRAMA REFERENCIA DE PACIENTES5

1. INTRODUCCIÓN

El proceso de atención al usuario realiza procedimientos administrativos de apoyo al proceso asistencial, lo que permite brindar y obtener información del usuario en los aspectos sociales que influyan en su salud, así mismo proveer al usuario de los recursos humano, tecnológico y de infraestructura que requiera de acuerdo a su estado de salud.

El proceso comprende procedimientos de atención de SQR, Evaluación de satisfacción del cliente, que incluye análisis y propuestas de mejoramiento; El procedimiento de Referencia del II nivel, seguimiento del paciente al egreso, Valoración social e Información general ya que es deber de la institución garantizar de que el usuario sea remitido II nivel con o sin acompañante ya que esa es una exigencia de la alta complejidad, por lo cual cuando se presenta este tipo de situaciones se comunica con la trabajadora social del segundo nivel para que espere al paciente que se encuentra en abandono o sin acompañante en delicado estado.

Por consiguiente cuando se trata de un menor se realiza la activación de ruta a las entidades correspondiente ya que para la Corte Constitucional ha afirmado que “la jurisprudencia de esta Corporación ha establecido que los niños, niñas y adolescentes son sujetos de especial protección constitucional, lo que implica que la satisfacción de sus derechos e intereses constituye un objetivo esencial para la sociedad y las autoridades estatales, por lo que la adecuada protección de los niños, niñas y adolescentes debe ser perseguida en toda actuación estatal que involucre a los Menores.

2. OBJETIVOS

- Garantizar la atención a la población pobre y vulnerable
- Proporcionar al usuario el acceso oportuno y equitativo a los servicios asistenciales.
- Proporcionar al usuario información confiable, clara y oportuna del portafolio de servicios, tarifas, derechos de los pacientes, horario de los diferentes servicios asistenciales y sobre trámites.
- Identificar, reportar oportunamente al Instituto Colombiano de Bienestar Social y proporcionar tratamiento a los casos de maltrato infantil, desnutrición y abandono.
- Lograr altos estándares de satisfacción entre nuestros usuarios.
- Mejoramiento continuo del proceso de atención del cliente asistencial.
- Garantizar el adecuado traslado y su flujo dentro de la red de prestadores, así como la información exigida que soporte la solicitud y el traslado.
- Mejorar la interrelación entre los procesos de la institución.
- Facilitar los procesos administrativos del área asistencial.
- Mejorar la calidad del perfil del usuario que consulta en la institución.
- Velar que el usuario sea remitido con su respectivo acompañante lo cual es una responsabilidad de la institución.

3. REFERENCIA DE PACIENTES

No.	ACTIVIDAD	RESPON	TIEMPO	DOCUMENTO
1	Identifica la necesidad de remisión a un nivel de mayor complejidad o a un servicio no habilitado por la institución.	Médico	Inmediato	Evolución medica
2	Diligencia la última evolución del paciente en la que identifica la necesidad, de acuerdo a los criterios de atención, guías y protocolos medico la necesidad de remisión medica	Médico	Inmediato	Evolución medica
3	Diligencia formato de remisión, especificando las condiciones del paciente, incluyendo resultados de los exámenes paraclínicos y apoyos diagnósticos. Anota la justificación médica por la cual el paciente requiere la remisión.	Médico	Inmediato	Formato estandarizado de referencia
4	Notifica al equipo del servicio médico y enfermera la decisión de remisión el cual activa el proceso de referencia.	Médico	Inmediato	
5	Notifica telefónicamente a trabajo social orden medica de remisión, Imprime la remisión y añade Copia de la cedula e entrega a referencia y contra referencia para iniciar proceso.	Enfermera del servicio	Inmediato	
6	Recibe y verifica los documentos aportados por la enfermera del servicio adjuntos necesarios para iniciar el trámite: nombre del paciente, servicio requerido, nivel de complejidad correspondencia entre el nombre del paciente y el documento de identidad anexo, referencia, copia del documento de identidad, En caso de usuarios indígenas carta del cabildo del resguardo o asentamiento indígena. Nota: SOAT, PREVISORA, CENTRAL DE SEGUROS, SEGUROS DEL ESTADO, COLPATRIA: Se solicitan los documentos antes mencionados, formato FOSYGA, copia del documento de identidad, pase de conducción del propietario del vehículo, denuncia de la policía o la fiscalía, copia del reporte del accidente, copia de la tarjeta de propiedad.	Trabajo social	Inmediato	
7	Realiza contacto por vía telefónica y correo electrónico del traslado del usuario la empresa a la responsable del pago ARP (EPS, ARL, SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD) de acuerdo los contactos telefónico, correo electrónicos, aportado por estas	Trabajo social	Inmediato	Correo electrónico

No.	ACTIVIDAD	RESPON	TIEMPO	DOCUMENTO
8	Solicitud por correo electrónico. Se envía orden de referencia. Adjunta evoluciones médicas, y documentos requeridos por la ARP.	Trabajo social	Inmediato	Correo electrónico
9	Se hace seguimiento de la aceptación de la remisión con intervalo no superior a 20 minutos por vía telefónica para proceder al traslado a la institución y ciudad que indique la red de servicio. ARP (EPS).	Trabajo social	20 minutos	
10	Pacientes en estados crítico se inicia la gestión correspondiente a las instituciones incluidas en la red de servicio del área de zona de influencia más cercana, por ejemplo: Remisiones obstétricas, menores de 5 años.	Trabajo social	Inmediato	Correo electrónico
11	Informa a médico, enfermera de ambulancia, traslado del paciente de acuerdo indicaciones médicas, al tipo de traslado requerido (ambulancia medicalizada o básica).	Trabajo social	Inmediato	
12	El médico del servicio hace entrega de paciente al equipo de salud encargado del traslado (médico o enfermera).	Médico y enfermera del servicio	Inmediato	
13	Auxiliar de enfermería y camillero instalan al paciente en la ambulancia con el médico disponible para el traslado.	Médico y enfermera del servicio	Inmediato	
14	Remisión efectiva, Cuando llegan a la IPS receptora, el paciente es entrega al médico tratante junto con toda la documentación anexa, y comentado por el médico quien realiza el traslado, este firma la copia de la remisión.		Inmediato	Orden de remisión firmada por la IPS receptora
15	Anexar formato de remisión firmado por la IPS receptora a la historia clínica de la paciente con el cual se inició proceso de facturación.	Trabajo social	Inmediato	
16	Realiza seguimiento de la remisión del paciente en la unidad receptora y solicitud de referencia.	Trabajo social	Inmediato	
17	Se realiza la activación de ruta cuando en el momento que el paciente se encuentra sin acompañante, así mismo cuando el acompañante se niega al traslado del paciente.	Trabajado social	Inmediato	

4. FLUJOGRAMA REFERENCIA DE PACIENTES

FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
<pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> 1[1. Consolidación de reportes para la remisión] 1 --> 2[2. Coordinación de la remisión] 2 --> 3[3. Remisión] 3 --> 4[4. Intervención de trabajo social en la remisión] 4 --> 5[5. Entrega de formato] 5 --> 6[6. Archivar formato de remisión] 6 --> 7[7. Informe] 7 --> FIN([FIN]) </pre>	1. Se diligencia formato de remisión y se comunica con la red de urgencias. El medico diligencia epicrisis e informa a la enfermera de la remisión, esta informa a trabajo social y trabajo social llama al equipo de la ambulancia vía telefónica 2. Se realizan todas las actividades establecidas para coordinar la remisión. Documentación del paciente, ficha de remisión, orden médica, etc. 3. El medico entrega formato de remisión con sus anexos y recomendaciones a la auxiliar de enfermería. Esta informa a trabajo social , trabajo social vía telefónica solicita el traslado del usuario, trabajo social envía orden de remisión por fax a IPS receptora, se espera aceptación vía telefónica 4. Se debe intervenir las 24 horas del día en la remisión 5. Al llegar a la IPS receptora, se debe entregar al medico disponible el formato de remisión, este debe firmar la copia de la remisión. 6. Al llegar a la ESE de origen se lleva el formato de remisión a la coordinadora de trabajo social para que esta lo archive en el formato de remisiones 7. Elaborar informe de remisiones realizadas por mes	1. Medico, enfermera, trabajadora social 2. Trabajadora social 3. Medico trabajadora social 4. Trabajadora social 5. Enfermera 6. Enfermera, trabajadora social 7. Trabajadora social

ELABORACIÓN INICIAL

CONTROL	FECHA	NOMBRES Y APELLIDO	CARGO
REALIZÓ	15-01-2022	Patricia Carrillo Toncel	Líder Atención al Usuario
REVISÓ	15-01-2022	Gonzalo Francisco Araujo Daza	Coordinador Asistencial
APROBÓ	15-01-2022	Yelitza Ayala Redondo	Gerente

CONTROL DE MODIFICACIONES

NOMBRE DOCUMENTO	CÓDIGO	VER SIÓN	FECHA MODI FICACIÓN	MODIFICACIÓN REALIZADA	RESPON SABLE
PROTROCULO DE REMISION DE PACIENTES CON O SIN ACOMPAÑANTE	SIAU-PT-001	01	15-01-2022	Todo el documento	Patricia Carrillo Toncel