



70-44.26

1. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO.

- **Médico tratante:** Evalúa, define la necesidad de referencia, diligencia formatos clínicos y hace comunicación con la IPS receptora.
- **Enfermería:** Apoya valoración inicial, prepara al paciente para el traslado, gestiona documentación y coordina con el servicio de transporte.
- **Referente de referencia y contrarreferencia / Coordinación de servicios:** Verifica disponibilidad, gestiona autorizaciones y asegura comunicación entre instituciones.
- **Transporte asistencial:** Realiza traslado seguro del paciente según su condición.

2. INTRODUCCION.

El Sistema de Referencia y Contra referencia busca garantizar la continuidad y accesibilidad de los servicios médicos requeridos por los usuarios en forma oportuna y de calidad de acuerdo con las necesidades de salud, enmarcado en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, quien da las pautas para la prestación de servicios de salud a los usuarios.

El Sistema de Referencia y Contrarreferencia es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos que permiten el traslado de los usuarios, para la realización de apoyos diagnósticos y atención prioritaria y vital a instituciones de nivel superior, con el fin de garantizar la accesibilidad, oportunidad y seguimiento en la atención de pacientes teniendo en cuenta los modelos de atención para la población objeto, según la complejidad de las patologías y la capacidad resolutiva de los diferentes prestadores de servicios de salud.

Esta unidad fue creada con el objetivo de proporcionar al paciente servicios de salud, de acuerdo a la complejidad que requiera con eficiencia, oportunidad, efectividad y eficacia.



70-44.26

3. OBJETIVOS.

- Definir los procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permitan prestar adecuadamente los servicios de salud a los usuarios, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.
- Garantizar la respuesta oportuna a todas las solicitudes enviadas al sistema de Referencia, Contra referencia y Remisión institucional.
- Brindar al usuario una atención en salud integral con niveles de tecnología adecuados bajo criterios de oportunidad, eficiencia y eficacia.
- Articular organismos modulando niveles de atención y grados de complejidad que permitan a la población el acceso oportuno y práctico para la atención integral en salud.

4. RIESGOS EN SALUD

- Retrasos en traslado por falta de comunicación.
- Pérdida o inconsistencia en la información clínica.
- Paciente remitido a institución inadecuada.
- Riesgos legales por documentación incompleta.
- Fallas en seguimiento tras contrarreferencia.

5. ALCANCE.

Este protocolo aplica a:

- Personal asistencial del Hospital Santa Margarita.
- Coordinación médica y de enfermería.
- Personal administrativo encargado de autorizaciones y coordinación de traslados.
- Pacientes y usuarios que requieran manejo en otro nivel de complejidad.



70-44.26

6. DEFINICIONES.

Referencia y contra referencia: 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.

Referencia: 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.

Contra referencia: 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.

Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE): Área administrativa operacional no asistencial dependiente del orden departamental y/o distrital.

Prestadores de Servicios de Salud: Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes y a los grupos de práctica profesional que cuentan con infraestructura física para prestar servicios de salud.

Red de prestación de servicios: Conjunto articulado del prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contra referencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca



70-44.26

garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.

Transporte Asistencial Básico y Medicinalizado: Se consideran los vehículos que realizan traslados exclusivamente asistenciales y que cumplen las condiciones técnicas establecidas en la Resolución 2003 DEL 2014, además cumplir con lo estipulado en el Código Nacional de Tránsito Terrestre, las Normas Técnicas Colombianas del ICONTEC: NTC 2170, la NTC 3729 tercera actualización y las demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

7. REQUISITOS.

LEGALES	OTROS
<ul style="list-style-type: none">• Ley 100 de 1993• Decreto 780 de 2016 – Sector Salud• Resolución 3100 de 2019 – Sistema de Habilitación• Resolución 6408 de 2016 – PBS• Resolución 2003 de 2014 – Condiciones de habilitación• Política de Atención Integral en Salud (PAIS)• Ruta Integral de Atención en Salud (RIAS)	



70-44.26

8. INSUMOS, MATERIALES O EQUIPOS.

DETALLE	CANTIDAD
Equipos de cómputo Internet	1
Acceso a Intranet	1
Sistema de información para el manejo de historias clínicas	1
Consentimientos	1
Transporte Asistencial Básico y Medicalizado	1

9. BIBLIOGRAFIA.

- Ministerio de Salud. Resolución 3100 de 2019.
- Decreto 780 de 2016.
- PAIS y RIAS – Ministerio de Salud.

10. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Jefe de Urgencias	Líder de Calidad	Gerente

REGISTRO DE CAMBIOS Y REVISIONES				
REVISIÓN No.	FECHA	PÁGINAS	SOLICITANTE	OBSERVACIONES
1	16/09/2025	5	Jefe de Urgencias	<p>Creación del documento por: Karol Montaño – Jefe de Urgencias</p> <p>Revisado por: Duván Felipe Ochoa Toro – Líder de Calidad</p> <p>Aprobado por: Aicardo Solís - Gerente</p>