

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 1 de 10

Acta No:08

TEMA : Referencia y Contrarreferencia

FECHA: 27 de agosto de 2025

HORA: 3:00 pm

LUGAR: Sala de espera de consulta externa

1. **OBJETIVO:** Socializar con los miembros de la asociación de usuarios de la E.S.E Hospital del Rosario el tema de Referencia y Contrarreferencia.

2. ORDEN DEL DIA:

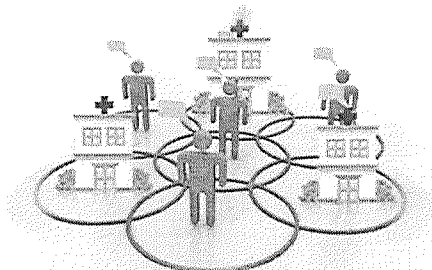
- Saludo de Bienvenida.
- Revisión y cumplimiento de los compromisos acta anterior.
- Socialización del tema Referencia y Contrarreferencia.
- varios
- Despedida

3. DESARROLLO:

El día 22 de agosto de 2025, la coordinadora del SIAU, realiza la convocatoria vía WhatsApp, a los miembros de la asociación de usuarios, para que el día de 27 de agosto de 2025, en las instalaciones de la institución se pueda llevar acabo el cuarto encuentro de la vigencia en curso.

Siendo las 3:00 pm del día 27 de agosto de 2025, la Profesional de SIAU (Servicio atención de Información al usuario) da inicio a la jornada de capacitación sobre el tema correspondiente al mes en curso; Se brinda un saludo y se realiza la presentación del profesional y el tema que se va a brindar para conocimiento de los veedores para que sean ellos los encargados de replicar la información obtenida a los usuarios en general, y se inicia con el tema principal dando un concepto del mismo.

Referencia y Contrarreferencia.



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 2 de 10

REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA: Se define régimen de referencia y Contrarreferencia como el 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. (Decreto 780 de 2016)

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.

CONTRARREFERENCIA: es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contrarremisión 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.

El Sistema de Referencia y Contrarreferencia, es el 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. La referencia es el 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, dé respuesta a las necesidades de salud. La contrarreferencia 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.

De conformidad con las normas referentes al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud, y siguiendo las directrices impartidas desde el nivel Central, dada por la reglamentación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, estipulado en la ley 10 de 1993, ley 715 de 2001, ley 1438 de 2011, Resolución 4331 de 2012 y el Decreto 780 de 2016; A los entes territoriales del sector salud, les compete organizar, dirigir, coordinar y administrar la red de servicios de salud pública y privada en el departamento, además se le asigna a la función de diseñar, implementar, controlar y evaluar el régimen, concordante a estos principios,

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 3 de 10

La E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO implementa un proceso de Referencia y Contrarreferencia de sus usuarios, de acuerdo a su capacidad técnico científica y nivel de atención, con el fin de integrar la red de servicios de salud el departamento. El adecuado funcionamiento se garantiza con la adecuada coordinación del sistema de Centro Regulador de Urgencias y Emergencia (CRUE) con el fin de minimizar la posibilidad de inexactitudes al momento de remitir los usuarios entre los diferentes niveles de atención y grados de complejidad.

La ESE HOSPITAL DEL ROSARIO tiene en cuenta el papel fundamental del régimen de Referencia y Contrarreferencia el cual consiste en facilitar el acceso universal a los servicios de salud y la atención oportuna e integral a los usuarios mediante el desarrollo legal, técnico y administrativo del régimen como un componente de la red de servicios, teniendo en cuenta los componentes de transporte, información y comunicaciones en el área de influencia del municipio de Neiva.

MARCO LEGAL

- Se toma como base la Constitución Política de Colombia de 1991 que en su artículo 49 reglamenta y orienta los niveles de atención en la prestación de los servicios de salud por las diferentes IPS, con los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad. Así mismo en los artículos 334 y 335 cuyos principios son los de mantener la regulación, control y vigilancia de los servicios de salud.
- En la Ley 10 de 1990 se otorgan atribuciones al Ministerio de Salud para organizar el régimen de referencia y contrarreferencia. El decreto reglamentario 1471 de 1990 asigna a la división de referencia y contrarreferencia la función de diseñar, implementar, controlar y evaluar el régimen.
- LEY 100 DE 1993 (...) todas las Entidades Promotoras de Salud establecerán un sistema de referencia, y contrarreferencia para que el acceso a los servicios de alta complejidad se realice por el primer nivel de atención, excepto en los servicios de urgencias.
- RESOLUCION 5261 DE 1994. Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. MAPIPOS, definiciones de urgencias.
- Circulares N° 165, 241, 260 y 308 Referentes al Sistema de Referencia y Contrarreferencia emitidas por la Secretaria de Salud Departamental del Huila.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 4 de 10

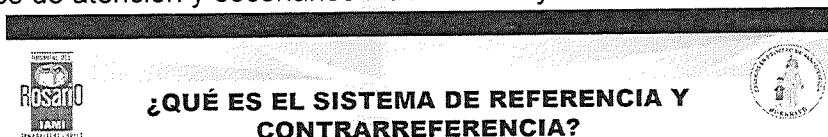
• Resolución 00001220 del 8 de abril de 2010 por medio de la cual se establecen las condiciones y requisitos para la organización, operación y funcionamiento de los Centros Reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres CRUE.

• LEY 1438 DE 2011. Por medio de la Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable, que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean los residentes en el país.

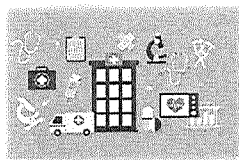
Se incluyen disposiciones para establecer la unificación del Plan de Beneficios para todos los residentes, la universalidad del aseguramiento y la garantía de portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país, en un marco de sostenibilidad financiera.

• Resolución 4331 de 2012. Por medio de la cual se adiciona y modifica parcialmente la Resolución 3047 de 2008 modificada por la Resolución 416 de 2009; se modifica el formato único de autorización de servicios y se adicionan los formatos estandarizados de Referencia y Contrarreferencia de pacientes y el contenido que obligatoriamente deben publicar las entidades responsables del pago y los prestadores de servicios de Salud”.

• Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, donde se establecen Mecanismos efectivos de referencia y Contrarreferencia para garantizar la integralidad y continuidad de la atención del usuario en los diferentes niveles de atención y escenarios intramurales y extramurales.



Es un mecanismo de organización en los servicios de salud que busca garantizar la continuidad, integralidad y eficiencia de la atención médica de los pacientes, de acuerdo con la complejidad de su problema de salud y la capacidad de resolución de cada nivel de atención.



NUESTRA PASIÓN ES CUIDAR TU SALUD

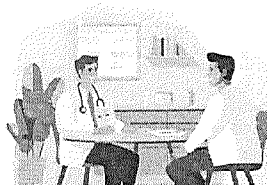
	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 5 de 10



REFERENCIA



Es el proceso mediante el cual un paciente es trasladado de un establecimiento de menor capacidad resolutive (ej. primer nivel: centro de salud, posta médica) hacia otro de mayor complejidad (ej. hospital especializado, segundo o tercer nivel), cuando el primero no cuenta con los recursos humanos, tecnológicos o de infraestructura necesarios para resolver su problema de salud.



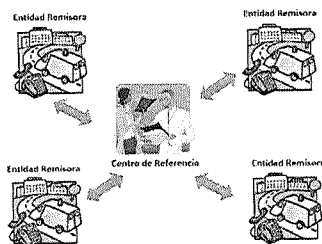
NUESTRA PASIÓN ES CUIDAR TU SALUD!



CONTRARREFERENCIA



Es el proceso inverso: el establecimiento de mayor complejidad, una vez atendido y estabilizado el paciente, lo devuelve (contrarrefiere) al nivel de origen para continuar con su seguimiento, control y rehabilitación, evitando la sobrecarga de los hospitales y asegurando la atención cercana al domicilio del paciente.



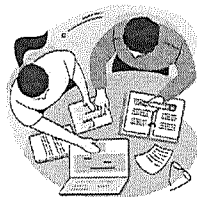
NUESTRA PASIÓN ES CUIDAR TU SALUD!

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 6 de 10



OBJETIVOS

- Garantizar atención oportuna, continua y coordinada.
- Optimizar los recursos disponibles en cada nivel.
- Evitar la saturación de hospitales por casos que pueden manejarse en el primer nivel.
- Asegurar el regreso del paciente a su entorno comunitario para seguimiento.



NUESTRA PASIÓN ES CUIDAR TU SALUD!



NIVELES DE COMPLEJIDAD

Baja Complejidad

Intervenciones y actividades de promoción de la salud

Media Complejidad

Especialidades básicas como lo son pediatría, cirugía general, medicina interna, ortopedia y ginecología.

Alta Complejidad

Especialidades tales como neurocirugía, cirugía vascular, neumología, nefrología, dermatología.

Primer nivel: atención básica, prevención, promoción.

Segundo nivel: atención especializada (consultas, hospitalización intermedia).

Tercer nivel: atención de alta complejidad (hospitales especializados)

NUESTRA PASIÓN ES CUIDAR TU SALUD!

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 7 de 10




MARCO LEGAL

El sistema de referencia y contrarreferencia en Colombia está soportado por la Constitución, Ley 100 de 1993, Ley 1751 de 2015, el Decreto 780 de 2016 y resoluciones como la 429 de 2016 y la 3280 de 2018.



Este marco legal asegura que todo paciente reciba atención continua, integral y sin barreras, de acuerdo con el nivel de complejidad que requiera.

NUESTRA PASIÓN ES CUIDAR TU SALUD

CONCLUSIONES Y VARIOS:

Siendo las 5:00 p.m la profesional Marly Giseth Trujillo Medina agradece la participación, y reitera la asistencia y puntualidad en los próximos encuentros.

Por ultimo se le da la palabra a los veedores para intervenir respecto al encuentro, toma la palabra la señora Yobana Trujillo Reyes, manifestando que era necesario hablar con la profesional tecnocientífica de la ESE, así como también con al asesora de calidad y gerencias respecto a unas inconformidades que tiene respecto a los servicios que se ofrecen en la ESE hospital del rosario.

Por tanto, se les brinda el espacio a las profesionales en donde de manera asertiva se realiza la escucha a los veedores, manifiestan el tema de las citas como los canales y horarios para poder solicitar el servicio, se les indica el flyer que se encuentra en la ESE, en redes sociales y pagina web de la misma.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO Nit. 891.180.039-0		
	Proceso: Sistema de Gestión Integral - MIPG		
	Subproceso: Gestión de la Planeación Institucional		
	ACTA DE REUNIÓN / CAPACITACIÓN		
Fecha: 18-03-2025	Versión: 04	Código: FOR-GPI-01	Página: 8 de 10



AGENDA TU CITA MEDICA

6088664528

EXTENSIONES TELEFONICAS	
101	Secretaria Administrativa
102	Citas Medicas
103	Urgencias
104	Odontologia
105	SIAU
106	Laboratorio
107	Farmacia
108	Almacen
109	Facturacion Urgencias
110	Hospitalizacion
111	IAMI
112	Coordinacion Tecnico Cientifica
113	Rayos X
114	Promocion y Mantenimiento de la Salud
115	Gerencia



Horario de Atención Citas Médicas
 Mañana: 9:00 am a 11:00 am
 Tarde: 2:00 pm a 4:00 pm

Horario de Atención Citas Odontológicas
 Tarde: 2:00 pm a 4:00 pm

📞 WhatsApp: 3165273667
 Mañana: 11:00 am a 12:00 m
 Tarde: 4:00 pm a 5:00 pm

📍 Horario de Atención Presencial
 Mañana: 6:00 am a 11:00 am

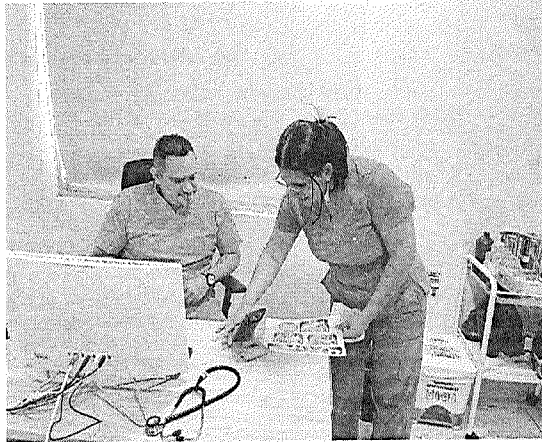
✉ Correo Electronico
citasmedicas@hospitaldelrosario.gov.co



"Nuestra pasión es cuidar tu salud"

por otro la también manifiestas la actitud de algunos médicos de urgencias, en donde se les indica que en desde el año pasado de implemento la política de atención humanizada de los servicios de salud, el cual está compuesta por tres líneas estratégicas como lo son:

- Atencion que mereces, atención humanizada para ti y tu familia.
- Trato digno, trato diferencial y de calidad.
- Espacios saludables, amigables y seguros.



Siendo las 5:00 p.m. se da por terminada la sesión y la profesional Marly Giseth Trujillo Medina agradece la participación a todos los presentes.

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
N/A	N/A	N/A

LISTADO DE ASISTENCIA:

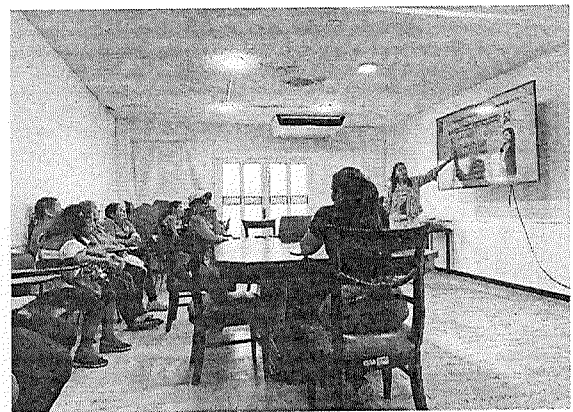
Se anexa al final.

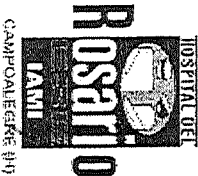
EVALUACIÓN:

N/A

N/A

ANEXO FOTOGRAFICO (Cuando sea capacitaciones o aplique)





ESE HOSPITAL DEL ROSARIO
Nit. 891.180.039-0

Procesos: Gestión de Talento Humano
Subprocesos: Formación y Capacitación

LISTA DE ASISTENCIA

Vigencia: 05-nov-2024

Código: FOR-FCA-01

Versión: 01



TEMA: Referencia y Contrareferencia

RESPONSABLE: Marly Gisela Trujillo Medina

FECHA: 21 Agosto 2025

LUGAR: Salida de espera y sala de juntas

HORA DE INICIO: 3:00 PM

HORA DE FINALIZACIÓN: 5:00 PM

ITEM	NOMBRE Y APELLIDO	IDENTIFICACIÓN	CARGO	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
1	Holima C.F	36346408	Needora	3194169449		Holima C.F
2	Marta de Jesús Navarres Gordo	39.569.735	Veedora	3227442108	mariajesu282@gmail.com	Marta de Jesús Navarres G
3	AMPARO DE VIBAYA	26468929	veedora	5153231893	amparo.past@histurail.com	Amparo de Vibaya
4	Torres Luis	4894919	veedora	3127015268		
5	Esnera Pichat	36089123	veedora	3082922182	esnera.duacerna@gmail.com	
6	Martha Lucia Poueta R	36088335	veedora	312474301	matthua69@pueta@gmail.com	Martha Lucia Poueta R
7	Gabana Jeyra Higuito	36088201	veedora	3115398018	gabana.jeyra@gmail.com	
8	Merys GARCIA N.	36087485	veedora	3118825952	merys.garcia@gmail.com	Merys Garcia N.
9	Marina Corderia Puertos	3603215321	veedora	3132350493		Marina C. Puertos
10	Marina Vargas Calvois	36087344	veedora	31246691458		Marina Vargas Calvois
11						
12						
13						
14						
15						