

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
EJERCITO NACIONAL**



DIRECCION DE SANIDAD

COPIA No. _____ DE COPIAS

Bogotá, D.C., 09 de Abril de 2012

DIRECTIVA PERMANENTE

No 0017 2012 /MD-CG-CE-JEM-JEDEH-DISAN-SM-SSA

**ASUNTO: DIRECTRICES Y LINEAMIENTOS PARA EL CUMPLIMIENTO Y
EJECUCION DEL PROCESO DE REFERENCIA Y
CONTRAREFERENCIA A NIVEL NACIONAL**

**PARA: SEÑORES
JEFES DE ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR
DIRECCION DE SANIDAD EJÉRCITO**

1. OBJETIVO Y ALCANCE.

A. FINALIDAD

Operativizar el proceso de referencia y contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar del Ejército Nacional determinando sus responsabilidades para administración, registro y control.

Cumpliendo las políticas establecidas por el acuerdo 004 de 15 mayo de 1997 donde se adoptan los regímenes de referencia y contrareferencia en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional e implementadas por la Dirección General de Sanidad Militar mediante Directiva 251 del 31 de Diciembre de 2009, donde se propende que se brinde una atención oportuna e integral del subsistema de salud, el acceso universal al nivel de tecnología de acuerdo a la pertinencia y nivel de complejidad, uso racional de los recursos institucionales y control del gasto por parte de la fuerza.

Y a la cual dio alcance con oficio No 312193 de 2009 de la Dirección General de Sanidad Militar emitiendo el manual de autorizaciones para la ciudad de Bogotá mediante la implementación de una herramienta web, y su aplicación de manera obligatoria.

B. REFERENCIAS

1. Constitución Política de Colombia
2. La Ley 10 de 1990 "Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones".
3. Ley 352 de Enero 17 de 1997 "Por la cual se reestructura el sistema de salud y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad social para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional"
4. Acuerdo de 1997 del CSSMP "Por el cual se establecen políticas y parámetros para la prestación directa de servicios o contratación de instituciones prestadoras de servicios de salud y profesionales habilitados".
5. Decreto 4747 del 2007 "Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones."
6. Acuerdo 002 de Abril del 27 Abril de 2001. "Por el cual se establece el plan de servicios de Sanidad Militar y Policial"
7. Acuerdo No. 004 del 15 de mayo de 1997, "Por el cual se adoptan los regímenes de Referencia y Contrareferencia en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y el Subsistema de Salud de la Policía Nacional".
8. Directiva Permanente 251 del 31 diciembre de 2009 "Por el cual se implementa el proceso de Referencia y Contrareferencia.
9. Resolución 3374 de 2000 "Por el cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados".
10. Oficio No 312193 de 2009 de la Dirección General de Sanidad Militar con el cual emite y da alcance a la directiva 251 de 2009 mediante el manual de Referencia y Contrareferencia para el subsistema de salud de las Fuerzas Militares.
11. Circular No 315301 de Diciembre 29 de 2011 del Jefe de Estado Mayor conjunto de las FFMM "Ordenamiento para el mejoramiento funcional del SSFM".

C. VIGENCIA

Permanente a partir de la de la fecha de expedición.

2. INFORMACIÓN

A. ANTECEDENTES:

Posterior al establecimiento del acuerdo 004/1997 el proceso de referencia y contrareferencia era operado por cada ESM en donde el auditor sellaba la remisión y direccionaba de acuerdo a la solicitud del paciente, esta se registraba para su control en una base de datos creada por el mismo ESM.

En el año 2009 la Dirección General de Sanidad Militar con el fin de mejorar el proceso de referencia y contrareferencia diseño e implemento una herramienta web para la autorización de órdenes de servicio con el objetivo de direccionar a los usuarios de acuerdo con la pertinencia y nivel de atención requerido, este proceso era manejado por la oficina de autorizaciones de la Dirección General en el Hospital Militar Central y con puntos de apoyo en los ESM para atención del Ejército en: Dispensario Cantón Norte, Dispensario Cantón Sur, Dispensario Médico Gilberto Echeverry Mejía y Batallón de Sanidad sin embargo se evidencio que este mecanismo no era suficiente para el cumplimiento de los objetivos del proceso de referencia y contrareferencia.

Adicionalmente, la vigilancia, control y lineamientos ejercidos desde la Dirección de Sanidad del Ejército a los ESM en este proceso requieren soporte adicional que contribuyan al mejoramiento en la atención de los usuarios en los niveles de complejidad pertinentes, evitando degastes administrativos.

A partir de Octubre de 2011 de acuerdo con las instrucciones impartidas por la Dirección General de Sanidad Militar y mediante el manual de autorizaciones, se estableció que el proceso autorizador de las fuerzas en el Homic fuera retornado a las Direcciones de Sanidad con el fin que a través del Sistema de Referencia y Contrareferencia el usuario acceda al servicio pertinente según el grado de complejidad dispuesto en el Hospital Militar Central; que cada Disan conozca y controle lo que remite a ese Centro Hospitalario, conozca su capacidad resolutive en los ESM según su red, controle la frecuencia de uso de los usuarios en el Hospital según estándar establecido; así como conocer y llevar estadísticas de costo beneficios para cada Establecimientos de Sanidad Militar, para lo cual se fortalecerá el proceso de referencia y contrareferencia en los ESM a través

de los lineamientos y especificaciones dadas por la Dirección de Sanidad del Ejército con la presente Directiva.

B. MARCO CONCEPTUAL

ACUERDO 004 DESCRIPCIÓN

1 Referencia: Es el envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica por parte de las unidades prestadoras de servicios de salud, a otras instituciones de salud para atención o complementación diagnóstica, que de acuerdo con el grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud.

2 Contrareferencia: Es la respuesta que las unidades prestadoras de servicios de salud receptoras de la Referencia dan a la unidad primaria; la respuesta puede ser la contrarremisión del usuario con las indicaciones a seguir, la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución

3.Regimen de referencia y contrareferencia: Es el conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten prestarle al usuario de manera adecuada, el servicio de salud, según el nivel de atención y grado de complejidad de los Establecimientos de Sanidad Militar "ESM" con la debida oportunidad, eficacia y eficiencia. Así mismo, este régimen facilita el flujo de usuarios y elementos de ayuda diagnóstica entre los diferentes niveles de atención.

4.Autorizaciones: Es el mecanismo de control que poseen el SSFM para garantizar la eficiencia y uso racional de los recursos de acuerdo con los criterios técnicos y administrativos que permiten modular la frecuencia de uso de cada una de las actividades.

5 Modalidades de solicitud de recursos:

- **Remisión:** Procedimiento por el cual un profesional de la salud transfiere la atención en salud de un usuario del SSMP, a otro profesional, ESM o Institución Contratada, con la siguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado del mismo.
- **Interconsulta :** Es la solicitud elevada por el profesional, Establecimiento de Sanidad o institución de salud contratada, responsable de la atención del usuario a otros profesionales, Establecimientos de Sanidad o

instituciones de salud contratadas, para que emitan juicios y orientaciones sobre la conducta a seguir con determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo.

- **Orden de Servicio:** Es la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento entre una institución y otra. Para lo anterior pueden referirse: personas, elementos o muestras biológicas y productos del ambiente.
- **Apoyo Tecnológico:** Es el requerimiento temporal de recursos humanos, de dotación o insumos, de un Establecimiento de Sanidad Militar o de la Policía Nacional a otro, para contribuir a la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, de conformidad con el principio de solidaridad, evitando así el desplazamiento de usuarios.
- **Contraremisión o contrareferencia:** Respuesta del médico tratante con las indicaciones a seguir, la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

6. Niveles de Atención en Salud

Nivel I de atención

Nivel IA: Consultorio, Enfermería y Punto de Atención Básica. Presta servicios de salud a las poblaciones asignados a su jurisdicción, personal adicional, temporal y agregado. Soluciona la demanda de servicios ambulatorios (medicina general, odontología general y actividades de promoción y prevención) atiende y clasifica pacientes para remisión a Establecimientos de Sanidad Militar de segundo nivel o a instituciones contratadas de mayor complejidad, ejecuta actividades básicas de promoción y prevención, observación y aislamiento de pacientes con o sin internación y vigilancia epidemiológica.

Nivel I B: Dispensarios o Unidades Especializadas: Presta servicios de salud a los segmentos poblacionales, asignados a su jurisdicción, personal adicional, temporal o agregado. Soluciona la demanda de servicios ambulatorios, propia y remitida de otros niveles de atención, brinda atención médico-odontológica general y especializada de acuerdo con la necesidad y demanda del área de influencia respectiva y/o con énfasis en la especialidad que maneje, bien sea médica, odontológica, quirúrgica, materno infantil o paramédica. Clasifica pacientes para remisión a

Establecimientos de Sanidad Militar o a las instituciones de salud contratadas de mayor complejidad, ejecuta actividades básicas de vigilancia epidemiológica, promoción y prevención, observación y/o aislamiento de pacientes, encaminadas a satisfacer la demanda propia de cada especialidad. Es punto de recepción, evaluación y estabilización en atención prioritaria.

NIVEL II DE ATENCION: Hospital Regional FF.MM: Soluciona la demanda de servicios ambulatorios, atención de especialidades básicas con o sin internación, atiende a los segmentos poblacionales asignados a su jurisdicción, personal adicional, temporal y agregado. Clasifica pacientes para remisión a Establecimientos de Sanidad de mayor complejidad o a las instituciones de salud contratadas, recibe pacientes remitidos de niveles inferiores, ejecuta actividades básicas de vigilancia epidemiológica, promoción y prevención, observación, reanimación, rehidratación y aislamiento de pacientes, con o sin internación. Es punto de recepción, evaluación y estabilización en atención de urgencias y realiza procedimientos médicos y quirúrgicos programados o prioritarios de las especialidades básicas.

Especialidades II Nivel de Atención:

- Ortopedia
- Pediatría
- Medicina Interna
- Cirugía General
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Programación de Prevención y Prevención
- Nutrición
- Terapia Física
- Terapia Ocupacional
- Fonoaudiología
- Psicología

NIVEL III DE ATENCION: Hospital de Referencia. Soluciona la demanda de servicios ambulatorios y hospitalarios, atiende los segmentos poblacionales asignados a su jurisdicción, personal adicional, temporal y agregado. Clasifica pacientes para remisión a Establecimientos de Sanidad de nivel IV o a las instituciones de salud contratadas, ejecuta actividades básicas de vigilancia epidemiológica, promoción y prevención, observación y aislamiento de pacientes, con o sin internación. será punto de recepción, evaluación y estabilización en atención de urgencias y realiza

procedimientos médicos y quirúrgicos programados o de urgencias, de especialidades básicas y subespecialidades.

NIVEL IV DE ATENCION: Patologías de Tipo Catastrófico.-Hospital Militar Central. Son patologías de tipo catastrófico, aquellas que representan una alta complejidad en su manejo, alto costo, baja ocurrencia y alto costo-efectividad en su tratamiento. Se consideran de este nivel los siguientes procedimientos:

- Trasplante de órganos.
- Diálisis.
- Cirugía del sistema nervioso central.
- Cirugía cardíaca.
- Reemplazos articulares.
- Manejo del gran quemado.
- Manejo de trauma mayor.
- Manejo de pacientes infectados por VIH/Sida.
- Quimioterapia y radioterapia para el cáncer.
- Manejos de paciente en unidad de cuidados intensivos.
- Tratamiento quirúrgico de enfermedades congénitas.

C. EJECUCIÓN

a. MISIÓN GENERAL

Establecer lineamientos para la ejecución adecuada del proceso de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad del Ejército, con el fin de dar cubrimiento de los servicios de salud de los usuarios del subsistema con oportunidad, calidad y pertinencia de acuerdo al nivel de complejidad mediante, la optimización de recursos disponibles.

b. MISIONES PARTICULARES

1. DIRECCIÓN DE SANIDAD

A través de la Sección de Servicios Asistenciales/Referencia y Contrareferencia:

- a. Socializa con los ESM los lineamientos de estricto cumplimiento del Régimen Referencia y Contrareferencia a los Establecimientos de Sanidad Militar y del proceso autorizador de la DISAN-EJC.

- b. Verifica y realiza seguimiento y control al cumplimiento y correcta ejecución del proceso de referencia y contrareferencia en los ESM.
- c. Organiza y actualiza permanentemente la red de servicios de salud propia que permitan dar operatividad al régimen de referencia y contrareferencia.
- d. Convoca las reuniones mensuales para evaluar el estado actual del proceso de referencia y contrareferencia con el apoyo del proceso autorizador de la DISAN-EJC.
- e. El coordinador de referencia y contrareferencia orienta y retroalimenta a los funcionarios encargados del proceso de acuerdo a las nuevas directrices o cambios en el proceso previamente establecido.
- f. Asesorar a los ESM para la implementación del proceso de referencia y contrareferencia.

2. PROCESO AUTORIZADOR PARA LA CIUDAD DE BOGOTA

En cabeza del proceso autorizador de la DISAN-EJC y los puntos de apoyo de los ESM-Bogotá Disnorte-Disur-Dmgem y Basan).

- a. Realiza la autorización de servicios mediante el siguiente procedimiento:
 - Usuario entrega órdenes de servicios a suboficial quien realiza filtro verificando diligenciamiento correcto y completo de la orden. Suboficial realiza entrega de la orden a profesional autorizador.
 - El profesional autorizador verifica la solicitud, derechos, pertinencia (de acuerdo a disponibilidad del portafolio de servicios de ESM de Bogotá y Homic) y autoriza la orden mediante herramienta web, asignando la el sitio de prestación de servicio.
 - Suboficial entrega orden de servicio autorizada al usuario.
- b. El proceso autorizador consolida y socializa a referencia y contrareferencia semanalmente las novedades del portafolio de servicio de los ESM de Bogotá para el adecuado funcionamiento del proceso.
- c. Realiza y socializa el informe mensual del proceso de autorizaciones de acuerdo a los niveles de atención, grupo etareo y

costo estimado proponiendo acciones de mejora que permitan dar mayor efectividad al proceso.

3. ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR

a. Los ESM de las Unidades Centralizadoras actualizan permanentemente el portafolio de servicios de la red interna y de externa de su jurisdicción e informan las novedades mensualmente a la Dirección Sanidad del Ejército a la sección de servicios asistenciales.

b. Cumplir y hacer cumplir por el personal asistencial y profesionales contratados en la red externa los lineamientos de referencia y contrareferencia dados por la Dirección de Sanidad del Ejército.

c. Cada ESM en cabeza de su director debe contar un responsable del proceso de referencia y contrareferencia. Este debe ser preferiblemente profesional del área de la salud con experiencia de un año en el área administrativa y-o en área asistencial.

d. Realizar el control de las remisiones emitidas por el ESM de acuerdo al nivel de complejidad y pertinencia.

e. Agotar las alternativas de remisión de acuerdo al estado del paciente, el nivel de complejidad requerido (capacidad instalada y recursos), la red propia y acudir cuando sea estrictamente necesario a la red externa contratada.

f. Los ESM con IB y II nivel de atención está en capacidad de resolver y manejar las actividades de promoción y prevención, manejo de pacientes crónicos, imagenología básica, laboratorio clínico general, observación, rehidratación y aislamiento de pacientes.

g. Las Unidades Centralizadoras deben consolidar trimestralmente el reporte de capacidad resolutive.

h. REMISION POR URGENCIAS: De acuerdo al procedimiento establecido (anexo no. 3).

c. INSTRUCCIONES GENERALES DE COORDINACIÓN

La Dirección de Sanidad Ejército coordinará la asesoría técnica y acompañamiento necesario para el cabal cumplimiento de la presente Directiva, a través del jefe de Sección de Servicios Asistenciales: MY Ariel Tejada Gutierrez y el Coordinador de Referencia y Contrareferencia Tel.3470211 ext.188 correo institucional ArielT@ejercito.mil.co.
anavas@ejercito.mil.co.


Coronel NIXON WILLIAM GALEANO VALBUENA
Director de Sanidad Ejército

Autentica


Teniente Coronel EDISON GERARDO CASTILLO GOMEZ
Subdirector de Sanidad Ejército

Reviso


TC. PEDRO ANTONIO SIERRA SAENZ
Jefe Sección de Planeación Sanidad Ejército

Reviso


TC. MARIA ISABEL PESANTES BONILLA
Subdirectora Científica Sanidad Ejército

Reviso


MY. ARIEL TEJADA GUTIERREZ-
Jefe de Sección Servicios Asistenciales

Reviso


Dra. JANETH BORDA DURÁN
Asesora Jurídica Director de Sanidad Ejército

Proyectó:


PS. ANA BEATRIZ VÁSQUEZ RODRIGUEZ
Enfermera Jefe Sec. Servicios Asistenciales.

Anexos:

- No. 1 Malla de pertinencias medicas
- No. 2 Funciones del personal de referencia y contrareferencia
- No. 3 Lineamientos del proceso en consulta externa y urgencias
- No. 4 Cronograma de reporte a nivel nacional y reuniones de referencia y contrareferencia en Bogotá.
- No. 5 Procedimiento de autorización de servicios en Bogotá.

Distribución:

Copia No 1: Establecimientos de Sanidad Militar Ejercito
Original: Dirección de Sanidad del Ejercito