

	DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO : MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			
	ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE OIR UNIDAD DE AUDIOLOGÍA IPS SAS		Páginas:	1 de 6
	CONTROL DE VERSIONES			
VERSION	REVISO	APROBO	DESCRIPCION	FECHA
1	Diana Paola Chávez Aux. Administrativo	María Alejandra Barrera P Gerente	Original	27-Sept-21

1. OBJETIVO:

Garantizar la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de acuerdo a los servicios ofertados por OIR Unidad de Audiología IPS SAS y asegurar la continuidad de los servicios a través de su EPS

2. ALCANCE:

Inicia con la atención del paciente remitido por la EPS o de atención particular remitido por un especialista, hasta la atención de Referencia y contrarreferencia según se requiera

3. MARCO LEGAL

3.1. La ley 100 de diciembre 3 de 1993, por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral, en sus disposiciones generales y como fundamento del sistema, especifica en el artículo 154, literal f que el estado debe intervenir en la organización de los servicios de salud en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. En el artículo 159 se le garantiza a los afiliados la atención de urgencias en todo el territorio nacional y la escogencia de las Instituciones Prestadoras de Servicios y de los profesionales entre las opciones que cada Entidad Promotora de Salud ofrezca dentro de su red de servicios. El artículo 162 Plan Obligatorio de Salud, Parágrafo 5, establece para la prestación de dichos servicios que 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.

 Unidad de Audiología IPS S.A.S.	DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO : MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			
	ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE OIR UNIDAD DE AUDIOLOGIA IPS SAS		Páginas:	2 de 6
	CONTROL DE VERSIONES			
VERSION	REVISO	APROBO	DESCRIPCION	FECHA
1	Diana Paola Chávez Aux. Administrativo	María Alejandra Barrera P Gerente	Original	27-Sept-21

3.2 La ley 715 de Diciembre 21 de 2001, por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros, establece en su artículo 42 como una de las competencias en salud por parte de la nación: Definir, implantar y evaluar la política de Prestación de Servicios de Salud. En ejercicio de esta facultad regulará la oferta pública y privada de servicios, estableciendo las normas para controlar su crecimiento, mecanismos para la libre elección de prestadores por parte de los usuarios y la garantía de la calidad; así como la promoción de la organización de redes de prestación de servicios de salud, entre otros.

3.3 Ley 1122 de 2007, por la cual se hacen algunas reformas al Sistema General de Seguridad Social en Salud. **Artículo 23º**. Obligaciones de las Aseguradoras para garantizar la Integralidad y continuidad en la Prestación de los Servicios. Las Empresas Promotoras de Salud (EPS) del régimen contributivo y subsidiado deberán atender con la celeridad y la frecuencia que requiera la complejidad de las patologías de los usuarios del mismo. Así mismo las citas médicas deben ser fijadas con la rapidez que requiere un tratamiento oportuno por parte de la EPS, en aplicación de los principios de accesibilidad y calidad correspondiente.

3.4 Decreto 4747 de 2007, por el cual se regula la relación entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo.

En el **Artículo 3º** se define el **Sistema de Referencia y Contrarreferencia** como el conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas 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.

 Unidad de Audiología IPS S.A.S.	DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO : MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			
	ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE OIR UNIDAD DE AUDIOLOGIA IPS SAS		Páginas:	3 de 6
	CONTROL DE VERSIONES			
VERSION	REVISO	APROBO	DESCRIPCION	FECHA
1	Diana Paola Chávez Aux. Administrativo	María Alejandra Barrera P Gerente	Original	27-Sept-21

El Artículo 17 del Decreto 4747/07, define. El diseño, organización y documentación del proceso de referencia y contrarreferencia y la operación del sistema de referencia y contrarreferencia es obligación de las entidades responsables del pago de servicios de salud, quienes deberán disponer de una red de prestadores de servicios de salud que garanticen la disponibilidad y suficiencia de los servicios en todos los niveles de complejidad a su cargo, así como la disponibilidad de la red de transporte y comunicaciones.

3.5 Resolución 3047 de 2008, por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007.

3.6 Ley 019 de 2012 (Ley Anti trámites), en su artículo 120 señaló que tratándose de la atención ambulatoria, con internación, domiciliaria, de urgencias e inicial de urgencias, el trámite de autorización para la prestación de servicios de salud lo efectuará de manera directa la Institución Prestadora de Servicios de Salud – IPS, ante la Entidad Promotora de Salud – EPS.

3.7 Resolución 4331 de 2012, A través de la cual se hizo necesario modificar algunos formatos y procedimientos adoptados mediante la Resolución 3047 de 2008, de manera tal que se simplifiquen los trámites por parte de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como dictar disposiciones inherentes a las relaciones entre aseguradores y prestadores de servicios de salud. Modifica los artículos 7, 10 y 12 de la Resolución 3047 de 2008, así como los anexos Técnicos 4,6, 7 y 8 de la mencionada resolución. Crea el Anexo Técnico 9, **FORMATO ESTANDARIZADO DE**

	DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO : MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			
	ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE OIR UNIDAD DE AUDIOLOGÍA IPS SAS		Páginas:	4 de 6
	CONTROL DE VERSIONES			
VERSION	REVISO	APROBO	DESCRIPCION	FECHA
1	Diana Paola Chávez Aux. Administrativo	María Alejandra Barrera P Gerente	Original	27-Sept-21

REFERENCIA DE PACIENTES, el Anexo Técnico 10, **FORMATO ESTANDARIZADO DE CONTRARREFERENCIA DE PACIENTES** y el Anexo Técnico 11, **CONTENIDO DE LOS AVISOS QUE OBLIGATORIAMENTE DEBEN PUBLICAR LAS ENTIDADES RESPONSABLES DEL PAGO Y LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD.**

3.8 La resolución 5269 de 2017 tiene por objeto actualizar integralmente el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la UPC, como mecanismo de protección colectiva, y establecer las coberturas de los servicios y tecnologías en salud que deberán ser garantizados por las EPS en el territorio nacional.

4. PAUTAS GENERALES:

4.1 ACCESO Y AUTORIZACIÓN

4.1.1 El acceso a la especialidad que ofrece OIR Unidad de Audiología IPS SAS, se garantiza de acuerdo a la atención inicial del paciente y la autorización por parte de la EPS ó la referencia que realice un especialista a nuestra Entidad justificándolo con su orden médica o resumen de Historia Clínica donde se argumente el motivo por el cual requiere de la atención. La referencia debe contener la información definida en el anexo técnico número 9 y la contrarreferencia en el anexo número 10 de la Resolución 4331 del año 2012.

4.1.2 La continuidad de la atención del paciente por parte del especialista al que ha sido referido, dependerá del concepto emitido por este.

	DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO : MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			
	ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE OIR UNIDAD DE AUDIOLOGIA IPS SAS		Páginas:	5 de 6
	CONTROL DE VERSIONES			
VERSION	REVISO	APROBO	DESCRIPCION	FECHA
1	Diana Paola Chávez Aux. Administrativo	María Alejandra Barrera P Gerente	Original	27-Sept-21

4.2 PARA LA PRESTACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS

Estos requisitos se indican antes de la atención del paciente, de acuerdo a su EPS:

ENTIDAD	REQUISITOS
Compensar	- Confirmación del paciente en el aplicativo en el momento de la atención - Orden médica vigente Cuando la autorización se encuentre vencida o anulada o el paciente no se encuentre habilitado en el aplicativo debe acercarse a la EPS para solucionar el inconveniente
Ejército	Autorización, orden médica y fotocopia del documento de identidad
Policía	Autorización, orden médica y fotocopia del documento de identidad
Sánitas	- Confirmación del paciente en el aplicativo en el momento de la atención - Orden médica vigente - Cuando la autorización se encuentre vencida o anulada o el paciente no se encuentre habilitado en el aplicativo debe acercarse a la EPS para solucionar el inconveniente.
Cajacopi	- Confirmación del paciente en el aplicativo en el momento de la atención - Orden médica vigente - Cuando la autorización se encuentre vencida o anulada o el paciente no se encuentre habilitado en el aplicativo debe acercarse a la EPS para solucionar el inconveniente.
Coosalud	Confirmación del paciente en el aplicativo en el momento de la atención

	DOCUMENTO DE APOYO DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD			
	NOMBRE DEL DOCUMENTO DE APOYO : MANUAL DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA			
	ESTE DOCUMENTO ES PROPIEDAD INTELECTUAL DE OIR UNIDAD DE AUDIOLOGÍA IPS SAS		Páginas:	6 de 6
	CONTROL DE VERSIONES			
VERSION	REVISO	APROBO	DESCRIPCION	FECHA
1	Diana Paola Chávez Aux. Administrativo	María Alejandra Barrera P Gerente	Original	27-Sept-21

	• Orden médica vigente • Cuando la autorización se encuentre vencida o anulada o el paciente no se encuentre habilitado en el aplicativo debe acercarse a la EPS para solucionar el inconveniente.
Colsánitas Medisánitas	• Orden médica vigente. • Cuando el paciente no se encuentre habilitado en el aplicativo debe acercarse a la EPS para solucionar el inconveniente.
Hospital San Rafael	• Orden médica • Copia del Registro civil de nacimiento • Carnet de madre canguro
Particular	• Orden médica

Para la atención de nuestros servicios es necesario que el paciente cumpla las siguientes recomendaciones:

* Si el médico o especialista tratante ordena el examen y le ordena limpieza o aspiración de cerumen, éste debe realizarse antes de cumplir la cita.

* Si el médico o especialista tratante ordena el examen y no ordena limpieza o aspiración de cerumen, en el momento en que el paciente cumpla la cita en nuestra IPS, la especialista realizará la orden del respectivo servicio y será agendado nuevamente.