



Seguimiento al Sistema de Referencia y Contrarreferencia

Prestación de Servicios

Secretaria de Salud Departamental Valle del Cauca



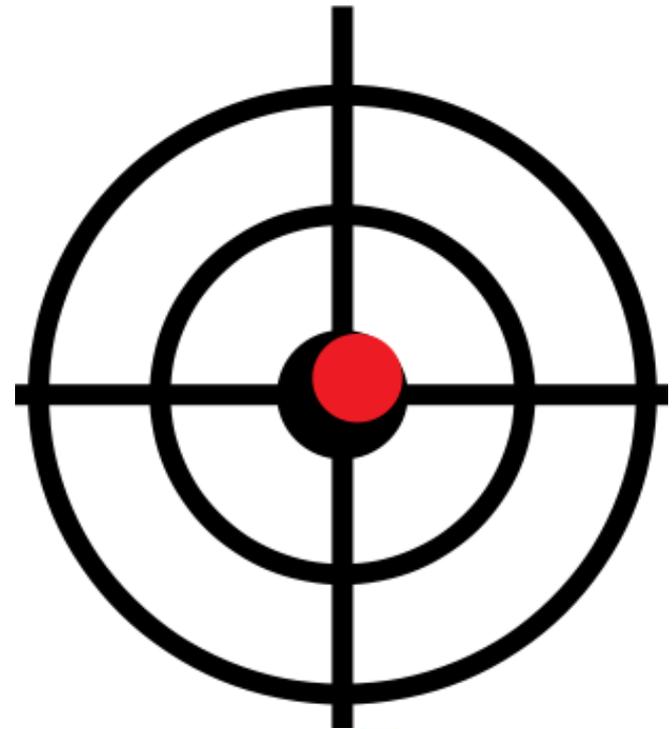
Contenido

- Objetivo
- Normatividad
- Procedimiento referencia y contrarreferencia
 - Formato Indicadores de Seguimiento del Funcionamiento de la Red de servicios
 - Formato de seguimiento al sistema de referencia y contrarreferencia

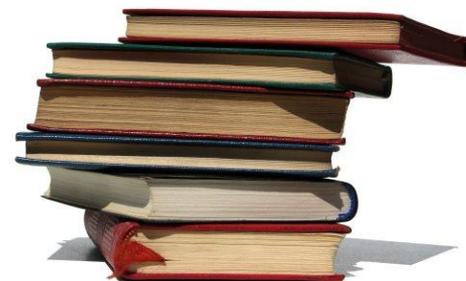


Objetivo

Realizar seguimiento al sistema de referencia y contrarreferencia de los prestadores de la red pública e IPS contratadas por la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca, con el fin de garantizar acceso oportuno y adecuado funcionamiento de la red de servicios de salud



Normatividad



- Decreto 4747 de 2007:

Art. 3: adopción de definiciones

Art. 17: diseño, organización y documentación del proceso de referencia y contrarreferencia, deberán disponer de una red de prestadores de servicios de salud

- Resolución 3047 de 2008: Se definen formatos, mecanismos de envío, en relaciones entre prestadores
- Resolución 4331 de 2012: Modifica parcialmente la resol 3047 de 2008 Objetivo: simplificar trámites Anexo 9 y anexo 10

Procedimiento Referencia y Contrarreferencia

- Formato Indicadores de Seguimiento del Funcionamiento de la Red de servicios

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Departamento del Valle del Cauca  Gobernación | INDICADORES DE SEGUIMIENTO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA RED DE SERVICIOS-ESE E IPS | Código: FO-SP-M3-P6-02-03 Versión: 01 Fecha de Aprobación: Página 1 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|

PRESTADOR: _____
PERIODO: _____

| N° | DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR | FÓRMULA | PUNTOS DE CAPTURA (FUENTE PRIMARIA) | INSTRUMENTO | VALORES SEGÚN FÓRMULA | RESULTADO DEL INDICADOR |
|----|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|
| 1 | Porcentaje de remisiones según grado de complejidad de las instituciones | $\frac{\text{N}^\circ \text{ de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a la mediana complejidad} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad en el mismo período}}$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a la alta complejidad} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad en el mismo período}}$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ de remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad a la mediana complejidad} \times 100}{\text{Total de remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad en el mismo período}}$ | ESE E IPS | Consolidado de remisiones realizadas según institución remitora y receptora clasificadas por grado de complejidad | | |



| | | | | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------|--|--|
| | | N.º de remisiones rechazadas por los hospitales de referencia complejidad a la alta complejidad X 100 Total de remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad en el mismo período | | | | |
| 2 | Promedio en la oportunidad en la atención en consulta de urgencias | (Σ del número de minutos entre la solicitud de atención en urgencias y la atención por el médico + Σ del número de minutos entre la solicitud de atención en urgencias y la atención por el médico +) Total de usuarios atendidos en la consulta de urgencias | ESE E IPS | Formulario de calidad reporte de información al SIHO | | |

| | | | | | | |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------|--|--|
| 3 | rechazadas por los hospitales de referencia, frente al total de solicitudes de remisión realizadas en el mismo período a los hospitales de referencia | N.º de remisiones rechazadas por los hospitales de referencia X 100 Total de solicitudes de remisiones realizadas a los hospitales de referencia en el mismo período | ESE E IPS | Consolidado de las respuestas a las solicitudes de remisión | | |
| 4 | Porcentaje de pertinencia de las remisiones realizadas por los hospitales de baja complejidad a los centros de referencia de mediana complejidad | N.º de remisiones pertinentes X 100 Total de remisiones realizadas a los hospitales de referencia de mediana complejidad | ESE E IPS | Formato pertinencia de las remisiones recibidas según pertinencia | | |
| 5 | Porcentaje de pertinencia de las remisiones realizadas por los hospitales de mediana complejidad a los centros de referencia de alta complejidad | N.º de remisiones pertinentes X 100 Total de remisiones realizadas a los hospitales de referencia de alta complejidad | ESE E IPS | Formato pertinencia de las remisiones recibidas según pertinencia | | |
| 6 | Porcentaje de contra referencias realizadas en un período | N.º de contrarreferencias realizadas por los hospitales de referencia al municipio remitente X 100 Total de remisiones recibidas por los hospitales de mediana complejidad | ESE E IPS | Consolidado contra referencias realizadas | | |
| 7 | Porcentaje de contra referencias realizadas en un período | N.º de contrarreferencias realizadas por los hospitales de referencia al municipio remitente X 100 Total de remisiones recibidas por los hospitales de alta | ESE E IPS | Consolidado contra referencias realizadas | | |

| | | | | | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 8 | realizadas a través del CRUE para la atención de la población pobre en lo no cubierto con subsidios a la demanda | N.º de remisiones realizadas a través del CRUE X 100 Total de remisiones realizadas en el mismo período | ESE E IPS | Consolidado de remisiones realizadas según institución remitente y receptora | | |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|--|--|

- Formato de seguimiento al sistema de referencia y contrarreferencia

| Criterio a Verificar | Observaciones | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|-----------|-------|
| Cuenta con área de central de referencia y contrarreferencia | Sí | No | |
| Cuenta con Manual de referencia y contrarreferencia | Si | No | |
| Cuenta con Check – List o ruta para remisiones | Si | No | |
| Funcionarios encargados del sistema | No.: | | |
| | Profesión: | | |
| | Cubrimiento: | | |
| Red de comunicación utilizada | | | |
| Realiza análisis del sistema de referencia y contrarreferencia Con que periodicidad | Si | No | |
| | Trimestral | Semestral | Anual |
| Patologías o especialidades de mayor referencia | | | |
| Cuenta con portafolio de servicios habilitados vigente | Sí | No | |
| Bitácora de ambulancias | Ambulancia básica Ambulancia medicalizada | Si | S |



Seguimiento Atención efectiva a la demanda



Contenido

- Objetivo
- Procedimiento atención efectiva a la demanda
 - Formato atención efectiva a la demanda: Cáncer infantil, urgencias, Infancia 0-5años, gestantes.



Objetivo

- De la población objeto, cuantos paciente son atendidos efectivamente



- Formato atención efectiva a la demanda: Cáncer infantil, urgencias, Infancia 0-5años, gestantes.

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------|
| Departamento del Valle del Cauca  Gobernación | SEGUIMIENTO A LA ATENCION EFECTIVA DE LA DEMANDA | Código: FO-SP-M3-P6-02- |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página 1 de 2 |

PRESTADOR: _____

PERIODO: _____

| Critero | Resultado | Observaciones |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| Cáncer Infantil | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No. De pacientes con cáncer infantil, ha demandado el servicio • No. De pacientes con cáncer infantil, fueron remitidos a otra institución Estado clínico, capacidad resolutive, otra causa | | |
| Urgencias | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • No de pacientes que ingresaron según <ul style="list-style-type: none"> Triage 1 Triage 2 Triage 3 • No de pacientes atendidos en <ul style="list-style-type: none"> Triage 1 Triage 2 Triage 3 | | |
| Gestantes | | |

| | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------|
| Departamento del Valle del Cauca  Gobernación | SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN EFECTIVA DE LA DEMANDA | Código: FO-SP-M3-P6-02- |
| | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: |
| | | Página 2 de 2 |

| | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> No de gestantes que ha demandado por primera vez la institución durante el Periodo 2016-II No de gestantes con consulta de control prenatal de primera vez antes de las 12 semanas de gestación (Periodo 2016-II) No de gestantes que fueron remitidas a otra institución (Periodo 2016-II) No de pacientes remitidas para atención de parto a niveles superiores | | |
| Infantil 0-5 años | | |
| <ul style="list-style-type: none"> No de pacientes menores de 5 años que ingresaron al servicio de urgencias en el Periodo 2016-II No de pacientes menores de 5 años remitidos a otra institución en el Periodo 2016-II | | |

Seguimiento a Satisfacción de Usuarios



Objetivo

- Realizar seguimiento y verificación a la medición de la satisfacción de los usuarios respecto a la atención en salud brindada por los prestadores de servicios de salud de la red pública e IPS contratadas por la Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca para la implementación de acciones de mejora continua.



- Formato seguimiento a satisfacción de usuarios

| Departamento del Valle del Cauca  Gobernación | | Código: FO-SP-M3-P6-02- Versión: 01 Fecha de Aprobación: | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----|---------------|
| SEGUIMIENTO A SATISFACCIÓN DE USUARIOS | | Página 1 de 1 | | |
| PRESTADOR: _____ PERIODO: _____ | | | | |
| CRITERIO | | SI | NO | OBSERVACIONES |
| La institución realiza seguimiento al grado de satisfacción del usuario | | | | |
| SATISFACCION DEL USUARIO | | | | |
| 1 | Para la medición de la satisfacción del usuario la institución cuenta con, Instrumentos, determinación de la muestra, lugares donde se aplica, metodología para la medición. | | | |
| 2 | Existe documentación del proceso de medición de la satisfacción del usuario. | | | |
| 3 | La institución realiza encuestas de satisfacción del usuario | | | |
| 4 | Medición del grado de satisfacción del usuario | | | |
| 5 | Informes estadísticos periódicos y análisis respecto de las PQRS presentadas. | | | |



Tareas...

- Cada corte (trimestral) enviar información de formatos, informe de análisis y plan de mejoramiento. (Información acumulativa)
- 2193 Indicadores de calidad, plan de mejoramiento semestral
- Satisfacción de usuario presentar informe con soportes



Muchas
Gracias!

Correo: cindypaolar@hotmail.com -Prestación de Servicios - Subsecretaria de Aseguramiento y Desarrollo de Servicios de Salud
Secretaría Departamental de Salud del Valle del Cauca

