



## Clínica Odontológica

### SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA



Una universidad + incluyente e innovadora

PERIODO 2016 - 2020

Una universidad + incluyente e innovadora

PERIODO 2016 - 2020

## 1. JUSTIFICACIÓN

El presente instructivo tiene por objeto regular algunos aspectos de la relación entre las diferentes áreas clínicas de pregrado por consulta externa y la consulta prioritaria, y ordenes de servicio externa con el fin de organizar la prestación del servicio de salud oral, la integralidad de las acciones, y la orientación de las actividades en la Clínica Odontológica de la Universidad del Magdalena.

Con la elaboración del documento se pretende mejorar la protocolización de los principales procedimientos en odontología que son transversales en la Clínica Odontológica, acogidos a la normatividad que en la materia dicta el orden Nacional como parte del Sistema de Gestión de Calidad.

## 2. MARCO LEGAL

- **Art. 49 CN.** Reafirma la potestad del Estado para reglamentar y organizar los niveles de atención la prestación de los servicios de salud.
- **Art. 365 CN.** Faculta al Estado para regular, controlar, y vigilar del servicio de salud como servicio público.
- **Decreto 2759 de 1991.** Organiza y establece el régimen de referencia y contrarreferencia.
- **Ley 100 de 1993.** (...) todas las Entidades 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.
- **Resolución 5261 de 1994** (...) El acceso al servicio siempre será por el primer nivel o por el servicio de urgencias. Para los niveles subsiguientes el paciente deberá ser remitido por un profesional en medicina general de acuerdo a las normas definidas para ello, las que como mínimo deberán contener una historia clínica completa en la que se especifique el motivo de la remisión, los tratamientos y resultados previos.
- **Resolución 1995 de 1999** Normas para el Manejo de Historias Clínicas
- **Decreto 4747 de 2007.** Regula aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud ...
- **Decreto 780 de 2016.** Docencia servicio – Parte 7 DECRETO NÚMERO 780 del 06 de MAYO de 2016, MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL, Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, PARTE 7, TALENTO HUMANO EN SALUD, TÍTULO 1, FORMACIÓN DEL TALENTO HUMANO EN SALUD, Capítulo 1, Convenios docencia servicio, Artículo 2.7.1.1.10 Convenios docencia-servicio. Parágrafo 3. Las actividades realizadas por los estudiantes de programas académicos de pregrado que requieran ser registradas en la historia clínica del paciente u otros registros, deberán ser consignadas por el profesional responsable y respaldadas con su firma, nombre y registro profesional."

## 3. OBJETIVOS

- Definir los procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permitan prestar adecuadamente los servicios de salud oral a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.
- Prestar la atención en salud oral en el nivel de tecnología adecuado a su necesidad, bajo los criterios de oportunidad, eficiencia y eficacia.
- Ofrecer atención de calidad a la población inscrita en la Clínica Odontológica de la Universidad del Magdalena (paciente institucional) que presente patologías en la cavidad oral o la región maxilofacial, así como a la población que refiera factores de riesgo para lesiones en cavidad oral o región maxilofacial o patologías sistémicas con manifestaciones en cavidad oral.
- Establecer los criterios para la decisión de Remisión o Interconsulta de los pacientes.

- Facilitar a la población el acceso universal, oportuno y funcional a la atención integral en salud oral, mediante la integración de los diferentes actores del sistema.
- Contribuir a racionalizar los recursos de salud en procura de la satisfacción del usuario con un servicio eficiente en conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes.
- Capacitar a la comunidad académica en los conceptos de Referencia y Contrarreferencia para que utilice en forma adecuada la red de servicios.

#### 4. DEFINICIONES

- **Sistema de referencia y contrarreferencia** es el conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente al usuario el servicio de salud, según el nivel de atención y grado de complejidad de los organismos de salud con la debida oportunidad y eficacia, facilita el flujo de usuarios y elementos de ayuda diagnóstica, entre los organismos de salud y unidades familiares, de tal forma que se preste una atención en salud oportuna y eficaz. **Decreto 2759 de 1991, artículo 2.**
- **Referencia.** Es la solicitud de evaluación diagnóstica o tratamiento del paciente. Implica el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica (Muestras biológicas) por parte de los prestadores de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica, que, de acuerdo con el grado de complejidad, den respuesta a las necesidades de salud.
- **Contrarreferencia.** Es la respuesta del especialista dirigido al profesional del establecimiento de origen del paciente respecto de la interconsulta. Implica la respuesta que las unidades prestadoras de servicios de salud receptoras de la Referencia dan al organismo o la unidad familiar. La respuesta puede ser la contrarremisión del usuario con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención recibida por el usuario de la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

#### 5. MODALIDADES DE SOLICITUD DE SERVICIO

En la *Clinica Odontológica de la Universidad del Magdalena* dentro del Régimen de Referencia y Contrarreferencia se dan las siguientes modalidades de solicitud de servicios:

**1. Remisión.** Es el procedimiento por el cual se transfiere la atención de un paciente, a otro estudiante de un semestre superior, con la consiguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado del mismo.

**2. Interconsulta.** Es la solicitud elevada por el estudiante responsable de la atención del paciente a otro estudiante de nivel superior o docente para que emitan juicios y orientaciones sobre la conducta a seguir, sin que el estudiante/docente asuman la responsabilidad directa de su manejo.

**NOTA:** Lo anterior como regla general teniendo en cuenta el visto bueno del docente responsable; y en el evento de la remisión o interconsulta en un mismo semestre como excepción a lo anterior, el visto bueno del docente del área de semiología y/o la coordinación académica de la clínica odontológica.

**3. Orden de servicio.** Es la solicitud de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento entre un servicio o institución y otra. Pueden referirse: Personas, muestras biológicas, modelos de estudio.

En el formato de la orden de servicio (Recetario) se podrán describir las solicitudes a pedir, ejemplo prescripción de medicamentos al paciente, solicitud de examen histopatológico, solicitud para la toma de radiografías intra y extraorales, exámenes paraclínicos, órdenes para laboratorio dental, generar recomendaciones al paciente, todo lo anterior debe llevar firma y sello del docente

responsable, y sello institucional. En algunas ocasiones el formato orden de servicio se utiliza para diagramar los tratamientos a realizar al paciente sirviendo como ayuda pedagógica. El área administrativa hace uso del formato también para la solicitud de insumos en el caso en que se requiera.

**4. Consulta prioritaria:** Es la atención realizada en pacientes en quienes no se encuentra comprometida su integridad física, fisiológica o psíquica, ni comprometen la vida y posterior puede ser manejado por consulta externa.

## 6. POBLACION OBJETO

Aplica a los prestadores de servicios de salud (estudiantes, docentes, personal administrativo del Programa de Odontología de la Universidad del Magdalena).

## 7. INSTRUCTIVO PARA EL USO DEL FORMATO SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA:

La Clínica odontológica de la Universidad del Magdalena es una Institución Prestadora de servicio de salud oral con objeto social diferente, que brinda una atención de tipo Docente Asistencial que es un modelo de atención odontológica por excepción.

El usuario puede solicitar la atención odontológica ya sea por servicio de atención prioritaria o por el servicio de consulta externa en la clínica odontológica de la Universidad del Magdalena previa evaluación docente en cada área de la odontología.

Según el tipo de signo o síntoma se determina el tipo de atención a brindar. Todo usuario con una de las patologías de manejo clínico debe ser atendido oportunamente, aplicándole las medidas necesarias para proteger su salud oral y mejorar su pronóstico, luego se procederá a definir el área donde se continuará su atención en forma integral. La anterior información citada en el [OD-P-002 Procedimiento Gestión del Ingreso del Paciente](#).

Todo usuario referido y contrarreferido, debe ir acompañado de la información necesaria mínima para brindarle una adecuada atención y manejo, para ello el estudiante referente manejará la información en el formato de [OD-F-021 Sistema de Referencia y Contrarreferencia](#),

**Nota:** La persona del área referente debe comunicar previamente la referencia a la persona del área a la cual se va a remitir al usuario.

Para el diligenciamiento del formato de [OD-F-021 Sistema de Referencia y Contrarreferencia](#), se debe marcar con una equis (x) si se trata de REMISIÓN o INTERCONSULTA, en el espacio asignado.

- Luego se debe diligenciar los datos del estudiante referente; Nombre del estudiante, Código, Semestre.
- Los datos que solicita **REFERENCIA** deben ser diligenciados por el estudiante responsable del paciente.

IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS CLÍNICAS referente (De:) y referida (Para:).

DATOS DE IDENTIFICACIÓN Nombre del paciente, Número de Identificación, Dirección, Teléfono Resumen de historia clínica y Diagnostico presuntivo.

- La CONTRARREFERENCIA solo la debe diligenciar el estudiante quien recibe el paciente referido y/o Docente Especialista.

DATOS DEL ESTUDIANTE nombre del estudiante, Código, Semestre.

Valoración, en este espacio se debe contemplar también, la solicitud y/o realización de ayudas diagnósticas, Diagnóstico definitivo (utilizar códigos CIE-10), Plan de tratamiento ejecutado (utilizar códigos CUPS).

EVOLUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO, se debe registrar fecha, descripción del procedimiento ejecutado, y la firma del paciente, estudiante y del docente, quien además debe colocar sello con registro profesional.

El formato *OD-F-021 Sistema de Referencia y Contrarreferencia* se debe anexar a la Historia Clínica posterior a consentimiento informado.

## 8. REGISTRO DE MODIFICACIONES

Versión	Fecha	Ítem modificado	Descripción

<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
<i>Equipo de trabajo Coordinación Administrativa Clínica Odontológica 28/10/2019</i>	<i>Yineth Pérez Torres Responsable Mejora Continua Sistema Gestión COGUI+ Grupo Gestión de la Calidad 07/11/2019</i>	<i>Edwin Estévez Avendaño Director de Programa de Odontología Facultad de Ciencias de la Salud 08/11/2019</i>