



Por: Juliana Isabel Cadavid Morales
Jefe Departamento Atención al Usuario



Un hospital aliado de sus pacientes

Con un completo equipo de trabajo, entre médicos, enfermeros y administrativos, es en la central de referencia donde se garantiza el acceso a la salud, la calidad, la continuidad y la oportunidad en la prestación de los servicios.

Recibir a un paciente remitido es un asunto que requiere tiempo y gestión, pues para atenderlo es necesario analizar la pertinencia, las condiciones técnicas para el traslado y la disponibilidad del Hospital en cuanto recursos humanos y físicos. Definir todo este proceso no es cosa de una sola persona, para esto fue creado el área de central de referencia, un área en la que fusionan actividades, procedimientos y procesos administrativos que, por normatividad, están establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social con el fin de prestar un adecuado servicio. En otras palabras, la central de referencia es un intermediario entre los pacientes y sus aseguradores.

El procedimiento

Los usuarios son remitidos hacia nuestro Hospital vía telefónica o por correo electrónico por el asegurador, una vez recibida la solicitud de remisión se registra en la plataforma, se verifica la disponibilidad de los recursos y los convenios con los aseguradores.



Estos últimos, en algunos casos, no autorizan el manejo de los pacientes en nuestro Hospital o, puede ocurrir también, que la institución no cuente con los recursos necesarios para la atención. En situaciones como esas es necesaria la comunicación con el médico tratante, revisar la historia y verificar que la institución a la que se remite cuente con lo que requiere el

paciente para continuar su manejo. A su vez, él y su acompañante son informados de todo el proceso para programar el traslado.

Finalmente, se realiza una llamada post egreso para verificar que el traslado del paciente a la otra institución fue seguro y efectivo, verificando las condiciones en que ingresó.

Asignación de camas

Una vez recibido el paciente en el Hospital, la asignación de camas es un proceso realizado por auxiliares de enfermería y enfermeros de la central de referencia, todos capacitados para hacerlo teniendo en cuenta los modelos de atención, valorando el recurso físico, humano, la necesidad de cada servicio y los criterios de priorización.

El proceso de asignación de cama por modelo asistencial busca

optimizar los recursos teniendo en cuenta la demanda de camas, especialidad tratante y condición clínica del paciente. Los pisos de hospitalización cuentan con personal idóneo, capacitado, con conocimiento y criterio clínico para manejo de pacientes por especialidades y diagnósticos.

Por su parte, cuando el Hospital está en contingencia por alta ocupación, se realiza valoración del estado actual del mismo, se hacen

modificaciones y se priorizan las necesidades de los servicios.

El buen funcionamiento de la central de camas depende de todas las áreas y grupos de trabajo del Hospital, es un engranaje que incluye el ingreso administrativo de los pacientes, la ronda temprana en pisos de hospitalización para definir manejo, la prontitud del personal en las áreas para agilizar el alta y la prontitud en el alistamiento de las habitaciones. ■



iHelipuerto, a disposición!

El Hospital cuenta, además, con helipuerto para el acceso de pacientes transportados por helicóptero. La línea directa para estos usuarios es 4459900.

Finalmente, en cuanto a los procesos de remisión los canales de comunicación disponibles son:

- **Correo electrónico:**
centralreferencia@hptu.org.co
- **Celular:**
3104068516
- **Línea telefónica:** 4459999 - 4459992 -
4459993 - 4459977 - 4459162 - 4459994