

	PROTOCOLO DE SOLICITUD Y RESPUESTA DE INTERCONSULTAS	Código: E-GCC-T-036
		Versión: 002
		Fecha: Diciembre 2018
		Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Estandarizar el proceso de solicitud de interconsultas, con el fin de garantizar que las diferentes especialidades realicen la evaluación y el seguimiento al paciente de manera oportuna y de esta forma optimizar los recursos para brindar al usuario una atención pertinente a las conductas terapéuticas instauradas por el médico tratante.

2. ALCANCE

Aplica la sede Norte y la sede Sur de la Clínica Antioquia, inicia con la solicitud de la interconsulta y termina con la respuesta a la misma y con las órdenes médicas consignadas en la historia clínica electrónica.

3. DEFINICIONES

Especialista: Personal médico que ha estudiado una rama determinada de la medicina, que tiene un título profesional que certifica que posee conocimientos más profundos en el área de su especialidad.

Glosa: Acción de no autorizar la atención solicitada y por ende no autorización del pago de la factura que se genere de la atención que el asegurador considere no pertinente.

Interconsulta: Es la acción de solicitar una nueva valoración del paciente y esta ocurre cuando el médico tratante u especialista considera que el usuario requiere otro concepto profesional de una especialidad diferente a la suya.

Usuario/ Paciente/ Cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios, en torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en la institución.

	PROTOCOLO DE SOLICITUD Y RESPUESTA DE INTERCONSULTAS	Código: E-GCC-T-036
		Versión: 002
		Fecha: Diciembre 2018
		Página: 2 de 6

4. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

- Durante la valoración del paciente, cuando el médico general considere que requiere un concepto de una especialidad deberá solicitarla oportunamente y comentar el caso al especialista, buscando definir conducta clínica al paciente rápidamente.
- Si un especialista considera que requiere concepto de otra especialidad deberá realizar igualmente la interconsulta oportunamente y comentar el caso a su colega.
- Los especialistas deberán revisar cada día durante sus horas laborales por medio de la historia clínica las interconsultas que le sean asignadas.
- El especialista deberá pasar ronda por los diferentes servicios realizando las interconsultas pendientes y dejando el registro oportuno de su conducta a seguir. Así mismo, deberá al momento de la valoración del paciente, explicar a éste y su familia su concepto y órdenes a seguir.
- Es función del médico general y/o especialista comentar los casos que interconsultaron. Además, en la orden emitida en la historia debe estar muy específico el motivo y pertinencia de la solicitud.
- El enfermero jefe deberá estar pendiente que las interconsultas sean resueltas oportunamente, deberá solicitar al especialista la respuesta y si esto no ocurre deberá notificar oportunamente a Coordinadores de área y Dirección Médica quienes harán la respectiva intervención.

4.1 INDICACIONES

La indicación de la interconsulta será concepto médico según el estado del paciente y su patología específica.

4.2 CONTRAINDICACIONES

Para el caso de interconsultas la única contraindicación es la no pertinencia de esta en la atención del paciente. Por esto, el médico debe tener muy claro su concepto y necesidad de interconsulta. Ya que de no haber oportunidad y pertinencia los aseguradores posteriormente glosarán las atenciones que no sean necesarias.

	PROTOCOLO DE SOLICITUD Y RESPUESTA DE INTERCONSULTAS	Código: E-GCC-T-036
		Versión: 002
		Fecha: Diciembre 2018
		Página: 3 de 6

4.3 MATERIALES Y EQUIPOS NECESARIOS (INSUMOS)

Se requiere:

- El paciente que amerita la atención.
- El médico tratante que solicita la interconsulta.
- Un computador.
- Clave electrónica del médico tratante para acceder a la historia.
- Historia Clínica.
- Generación de la orden.
- Disponibilidad de la especialidad inter consultada.

4.4 RECOMENDACIONES

Toda interconsulta solicitada debe estar resuelta antes de 24 horas, con la salvedad que si esta es solicitada antes del mediodía, en la horas de la tarde debe estar resuelta y lo solicitado después de las 18 horas y en la noche deberá tener respuesta al día siguiente antes de las 14 horas del día siguiente.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO/PROTOCOLO

N°	Actividades esenciales	Responsable
1	Generar la orden de interconsulta en el sistema para cualquier especialidad tanto en el icono de interconsulta como en las órdenes médicas (de manejo).	Médico tratante.
2	Informar verbalmente a enfermería que ha generado una interconsulta.	Médico tratante.
3	Verificar en cada turno las interconsultas que tiene pendiente.	Especialista
4	Verificar la orden médica para determinar la especialidad solicitada y proceder a contactar al médico especialista al cual se le generó la interconsulta.	Enfermero Jefe
5	El médico tratante comenta el caso al especialista y en caso de no estar presente al momento de la valoración del paciente, enfermería debe explicar al médico porque durante la ronda se determinó esta solicitud.	Médico Tratante/ enfermera Jefe.

	PROTOCOLO DE SOLICITUD Y RESPUESTA DE INTERCONSULTAS	Código: E-GCC-T-036
		Versión: 002
		Fecha: Diciembre 2018
		Página: 4 de 6

N°	Actividades esenciales	Responsable
6	Posteriormente el especialista deberá revisar la historia clínica completa del paciente.	Especialista
7	Se debe presentar con su nombre y especialidad al paciente, con el fin que quede claro al paciente quien lo está valorando.	Especialista
8	Valorar al paciente en forma integral, deberá ser presencial, explicar al usuario y su familia su concepto y las indicaciones que dejará instaurada.	Especialista
9	Al terminar la valoración del paciente, inmediatamente el especialista deberá responder la interconsulta en la historia electrónica dejando la nota y la ordenes instauradas.	Especialista.
10	Luego de realizada la nota del especialista, enfermería deberá realizar la revisión de esta con el fin de iniciar la ejecución de las ordenes.	Enfermera jefe.
11	Si el médico en la nota da indicaciones de órdenes que no solicito, enfermería deberá solicitar al especialista completar los registros clínicos.	Enfermera jefe
12	Si el medico considera que no es necesario continuar valorando al paciente debe dar alta por la especialidad inmediatamente después de la respuesta a la interconsulta.	Especialista
13	Enfermería debe actualizar el kárdex del paciente consignando las órdenes médicas de la interconsulta.	Enfermera jefe
14	Enfermería debe iniciar el manejo con las nuevas órdenes lo antes posible.	Enfermera jefe/ Auxiliar de enfermería.

6. INDICACIONES AL USUARIO

Tanto el médico tratante, como el especialista y enfermería deben aclarar al paciente las dudas que surjan cuando se toman conductas terapéuticas para atender la patología que los aqueja. Así mismo, cada indicación debe ser informada al paciente y su familia para que haya consentimiento de continuar la atención.

	PROTOCOLO DE SOLICITUD Y RESPUESTA DE INTERCONSULTAS	Código: E-GCC-T-036
		Versión: 002
		Fecha: Diciembre 2018
		Página: 5 de 6

7. RIESGOS DEL PROCEDIMIENTO

N°	Riesgo	Barrera de seguridad
1	Demora en la respuesta a la interconsulta	Revisión del enfermero jefe
2	Solicitud no pertinente de interconsulta	Revisión Auditoria medica
3	Demora en la ejecución de las órdenes médicas	Revisión del enfermero jefe

8. ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN

- Subir el documento en la plataforma documental del sistema de calidad para conocimiento de todo el personal involucrado en el procedimiento.
- A través de la plataforma virtual, se capacitará al personal de enfermería.

9. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO

La evaluación se realizará por el aula virtual y el seguimiento al protocolo deberá ser mensualmente con la información suministrada por Hosvital, que permita ver por especialidad el número de interconsultas por especialidad por mes, la hora de solicitud y la hora de respuesta para lograr hacer la medición entendiendo que cada interconsulta debe estar resuelta antes de 24 horas.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Victoria Tobón. Guía de solicitud y respuesta de interconsultas. Clínica Antioquia. 11/2013. Medellín: Antioquia.
2. Rodrigo López M, Jorge Díaz R. Sistema web de apoyo a las asignaciones de interconsultas para pacientes con riesgo de cáncer mamario utilizando árboles de decisión. REV CHIL OBSTET GINECOL.2015; 80(6): 510 – 514.

	PROTOCOLO DE SOLICITUD Y RESPUESTA DE INTERCONSULTAS	Código: E-GCC-T-036
		Versión: 002
		Fecha: Diciembre 2018
		Página: 6 de 6

11. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Noviembre 2014	Creación de la guía de solicitud y respuesta de interconsultas	Jefe de enfermería	Director médico	Comité de Calidad
002	Diciembre 2018	Actualización del protocolo en cuanto a su estructura y contenido.	Coordinación de enfermería sede Norte	Dirección de enfermería	Comité de guías