CIRCULAR EXTERNA 006-2026

DE: PIJAOS SALUD EPS-I
Área de Referencia y Contrareferencia

FECHA: NOVIEMBRE 19 DEL 2026

PARA: GERENTES Y/O REPRESENTANTES LEGALES DE LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO (E.S.E.) E INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (IPS) PÚBLICAS Y PRIVADAS A NIVEL NACIONAL.

ASUNTO: SOCIALIZACION DE SOLICITUD DE TRAMITES DE REFERENCIA, CONTRAREFERNECIA, ATENCION INICIAL DE URGENCIAS Y DEMAS ATENCIONES QUE SE DERIVEN DURANTE LA ESTANCIA HOSPITALARIA.

Deseando éxitos en sus labores diarias, mediante la presente me permito informar sobre el proceso de solicitud de atención intrahospitalarias al área de referencia y contrareferencia de la EPSI, por ende, de acuerdo con la normatividad vigente (Resolución 2335 del 2023 y 2336 del 2023), para ser ejecutada por las diferentes IPS a nivel nacional.

1. GESTION DE SOLICITUD PARA INFORME DE ATENCION INICIAL DE URGENCIAS

Artículo 7. Resolución 2335 del 2023. El envío del informe de atención de urgencias establecido en el artículo 2.5.3.2.6 del Decreto 780 de 2016 se efectuará mediante el diligenciamiento de los campos de datos definidos en el Anexo Técnico No. 1 que hace parte integral de la presente resolución. Así mismo, el informe de atención de urgencias deberá ser enviado por el canal transaccional de las entidades responsables de pago.

Por ende, **Pijaos Salud EPSI** les recuerda que el sistema de información dispuesto para la atención, disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante todo el año, es **GEMANET**. El ingreso se realiza a través del enlace habilitado para las diferentes IPS a nivel nacional, tanto de la red contratada como no contratada:

https://gemanet.pijaossalud.com/gemanet/loginIps.xhtml#nbb .

Así mismo, se adjunta el instructivo correspondiente y el enlace al **Centro de Ayuda**, donde podrán encontrar la guía para llevar a cabo el proceso:

https://centrodeayuda.pijaossalud.com/atencion_en_salud/

Para acceder a la información de apoyo, deberán seleccionar **Portal IPS**, luego **Atención en Salud** y, finalmente, ingresar a **Informe de Atención Inicial de Urgencias**.

2. GESTIÓN DE LA AUTORIZACIÓN PARA SERVICIOS POSTERIORES A LA ATENCIÓN DE URGENCIAS SIN EGRESO HOSPITALARIO.

Artículo 8. Resolución 2335 del 2023. Una vez el profesional tratante determine que ha finalizado la urgencia, si se requiere la autorización para servicios posteriores sin el egreso hospitalario, el prestador de servicios de salud realizará el siguiente procedimiento, sin que pueda trasladarse al paciente o acudiente:

El prestador de servicios de salud realizará la solicitud de la autorización mediante el uso de los campos definidos en el Anexo Técnico No. 1 de la presente resolución, según corresponda, máximo dentro de las cuatro (4) horas siguientes a la finalización de la atención de urgencias

Deberá ser enviado a través de los medios de transferencia de información y canales de información transaccionales de la EPSI con copia de la historia clínica.

Por ende, **Pijaos Salud EPSI** les recuerda que el sistema de información dispuesto para la atención, disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana, durante todo el año, es **GEMANET**. El ingreso se realiza a través del enlace habilitado para las diferentes IPS a nivel nacional, tanto de la red contratada como no contratada:

https://gemanet.pijaossalud.com/gemanet/loginIps.xhtml#nbb

3. GESTIÓN DEL PROCESO DE REFERENCIA.

Artículo 11. Resolución 2335 del 2023. Conforme con lo establecido en el artículo 2.5.3.2.16 del Decreto 780 de 2016, para el envío de la solicitud de referencia el prestador de servicios de salud deberá diligenciar los campos de datos definidos en el Anexo Técnico No. 1 de la presente resolución, especificando el tipo de atención solicitada, a través de los medios de transferencia de información y canales de información transaccionales acordados o dispuestos, conforme con lo señalado en los artículos 16 y 17 del presente acto administrativo.

En caso de que el paciente requiera para su atención remisión a otro prestador, el prestador de servicios de salud deberá emplear el formato Anexo técnico No. 1 y seguir el procedimiento establecido. Una vez definido el prestador receptor, el prestador remitente deberá diligenciar y enviar al prestador receptor la nota de remisión con la información clínica del paciente, a través de los medios de transferencia de información y canales de información transaccionales de la EPSI con copia de la historia clínica y demás soportes que se requieran.

Todas las solicitudes de remisión deben ser notificadas al correo institucional referencia@pijaossalud.com.co, cabe resaltar que este proceso se modificara con las normas que los sustituyan.

4. GESTION DEL PROCESO DE CONTRAREFRENCIA.

Artículo 12. Resolución 2335 del 2023. De conformidad con lo dispuesto por el artículo 2.5.3.2.16 del Decreto 780 de 2016, cuando el prestador de servicios de salud receptor considere que la persona puede continuar su manejo en el prestador de servicios de salud remitente o en otro prestador con servicios de menor complejidad, deberá enviar la solicitud de contrarreferencia a la entidad responsable de pago usando los campos del trámite de contrarreferencia establecidos en el Anexo Técnico No. 1 de la presente resolución y adjuntar copia de la epicrisis, el resumen de atención o la hoja de atención de urgencias, según aplique.

Pijaos Salud EPSI adelantará la gestión correspondiente al proceso de contrarreferencia del paciente, una vez culminada la atención que dio origen al proceso de referencia en un prestador de servicios de salud ubicado en un municipio diferente al de su residencia. En cumplimiento de lo establecido, se gestiona la articulación con el prestador de servicios de salud que realizo la remisión inicial o con un prestador ubicado en el municipio de residencia del paciente, con el propósito de garantizar la continuidad del manejo clínico instaurado, de acuerdo con las condiciones de salud del usuario y las necesidades asistenciales identificadas.

Todas las solicitudes de contraremisión deben ser notificadas al correo institucional referencia@pijaossalud.com.co, cabe resaltar que este proceso se modificara con las normas que los sustituyan.

Igualmente, se recuerdan los medios de comunicación habilitados del área, con el fin de garantizar una adecuada articulación:

- **Línea nacional:** 018000186754
- **Celular:** 3102133504
- **PBX:** (608) 2809090, extensiones 117 – 111
- **Correo electrónico:** referencia@pijaossalud.com.co

TENER EN CUENTA:

- En caso de que se requiera algún soporte técnico con la plataforma GEMANET, por favor enviar la solicitud al correo electrónico: oficinavirtual@pijaossalud.com.co WhatsApp: 314 814 8266 (Horario de oficina | lunes a viernes 07:00am a 03:00pm)

- Es importante estar atentos a los canales de comunicación dispuestos por la EPSI, para recibir actualizaciones sobre los enlaces de acceso a la plataforma del sistema de información GEMANET.

  https://www.pijaossalud.com/

Así mismo, se reitera que **en ningún caso deberá trasladarse al usuario ni a sus familiares la responsabilidad de gestionar solicitudes de autorización, procesos de referencia o contrarreferencia**, toda vez que dichas gestiones deben ser adelantadas directamente entre la Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) y la Entidad Promotora de Salud (EPS), en el marco de sus competencias y responsabilidades, garantizando la continuidad, oportunidad e integralidad en la prestación de los servicios de salud.



DANIELA CORTES OSPITIA
Coordinadora de Referencia y Contrareferencia
PIJAOS SALUD EPS-I