

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos y criterios de priorización de los usuarios durante el proceso de atención en cada uno de los servicios de la Clínica Antioquia.

2. ALCANCE

Este documento aplica para todos los procesos de la Clínica en las diferentes sedes de la Clínica Antioquia.

3. DEFINICIONES

Accesibilidad: Conjunto de características que debe disponer un entorno urbano, edificación, producto, servicio o medio de comunicación para ser utilizado en condiciones de comodidad, seguridad, igualdad y autonomía, por todas las personas, incluso por aquellas con capacidades motrices o sensoriales diferentes.

Oportunidad: Hace referencia a lo conveniente de un contexto y a la confluencia de un espacio y un periodo temporal apropiada para obtener un provecho o cumplir un objetivo.

Priorización: Dar más importancia a algo o alguien sobre lo demás, atender primero a algo o alguien frente al resto.

Vulnerabilidad: Es la condición de fragilidad y riesgo potencial a un daño que puede ir desde lo físico hasta lo moral, psicológico y mental y que puede ser a causa de diferentes factores como edad, género, condición social, etc.

4. DESCRIPCIÓN

Las directivas de la clínica y el personal en general se comprometen a priorizar la atención de los usuarios para asegurar la accesibilidad y oportunidad en la atención, teniendo en cuenta en primera instancia la condición de salud del paciente y como segundo criterio de calificación su condición de vulnerabilidad. Lo anterior con el fin de que en cada uno de los servicios y de las instalaciones de la

	POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN	Código: E-DEP-D-049
		Versión: 001
		Fecha: Septiembre 2022
		Página 2 de 1

institución sean atendidos con mayor brevedad, con amabilidad, y que le sean facilitadas todas las ayudas necesarias de acompañamiento orientación, desplazamiento y gestión.

Lineamientos estratégicos de la política

Las condiciones de vulnerabilidad tenidas en cuenta en la clínica para la priorización de la atención de los pacientes, son en su orden:

- Atención de infantes menores de 5 años
- Atención de mujeres gestantes
- Atención de adultos mayores de 60 años
- Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad

La combinación de dos criterios o más se convierten en criterios de peso para la priorización de la atención.

Es responsabilidad de cada colaborador valorar las condiciones especiales de cada paciente que merecen ser tenidas en cuenta para la priorización de su atención y explicar a los otros usuarios las condiciones de vulnerabilidad del paciente que se tomaron en cuenta para la priorización del servicio.

En todos los procesos de atención se tienen en cuenta los criterios de priorización adoptados por la Clínica.

- a) **Salas de espera de los servicios ambulatorios** se le da cumplimiento al orden de priorización establecido por la clínica, y para esto se cuenta con los turneros, que traen los criterios de priorización para gestantes, adultos mayores, personas con niños en brazos o discapacitados.
- b) **Consulta externa:** La priorización para asignación de agendas que están cerradas, se realiza teniendo en cuenta en su orden, la complejidad de la patología del paciente y el tiempo de evolución de la patología.

c) **Urgencias:** La priorización se integra al nivel de complejidad de la patología, priorizando los usuarios según la Clasificación Internacional del Triaje.

d) **Hospitalización:** La priorización en la asignación de camas se realiza teniendo en cuenta el siguiente orden de criterios:

- Complejidad de la patología y usuarios oxígeno dependientes
- Pacientes que requieren aislamiento
- Pacientes con mayor tiempo de estancia en urgencias
- Atención de infantes menores de un año
- Mujeres gestantes
- Adultos mayores de 60 años
- Pacientes con algún tipo de discapacidad.

En el servicio de hospitalización la priorización de órdenes para el alta es coordinada por el médico de ronda y se realiza teniendo en cuenta: Criticidad del estado del paciente, población vulnerable priorizada en la organización y procedencia del usuario.

e) **Imagenología y laboratorio clínico:** Priorizan la entrega de resultados de los usuarios de urgencias y hospitalización, esto con el fin de asegurar la oportunidad en la atención.

Cuando las condiciones del usuario lo requieran, el personal de vigilancia y/o personal asistencial estará atento para proveer los medios necesarios (camilla o silla de ruedas) para su desplazamiento dentro de la institución. De igual manera se garantiza a los pacientes discapacitados los medios y ayuda para el traslado o movilización entre los servicios y pisos de la clínica.

5. ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN:

Publicar el documento en la plataforma documental del sistema de gestión de calidad para conocimiento y consulta de todo el personal

	POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN	Código: E-DEP-D-049
		Versión: 001
		Fecha: Septiembre 2022
		Página 4 de 1

Realizar sensibilización y capacitación del proceso a los coordinadores asistenciales y administrativos y a todo el personal responsable del proceso de atención.

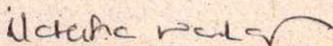
Cada coordinador de área debe socializar el documento con el personal de su área, para garantizar el cumplimiento de este.

6. ANÁLISIS Y VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN

El análisis y validación de la información se realiza en los siguientes niveles:

Los Coordinadores son responsables de velar por el cumplimiento de esta política en su servicio.

7. CONTROL DE CAMBIOS					
Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Septiembre 2022	Se le modifica el código y se incluye en la plataforma documental del SGC Almera	Dirección de Calidad	Gerencia	Gerencia



NATASHA MOLINA VÉLEZ

Gerente