	PROCEDIMIENTO DE ATENCION PRIORITARIA	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 1 de 6

1. OBJETIVO:

Brindar una atención prioritaria al los adultos mayores, niñas, niños, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, indígenas, desplazados gente privada de su libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado, dentro de la nueva Constitución.

2. ALCANCE:

Priorizar la atención para adultos mayores, niñas, niños mujeres embarazadas, personas con discapacidad, indígenas, desplazados gente privada de su libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad.

3. RESPONSABLE:

Funcionarios de SIAU,
Trabajadora social,
Auxiliar de trabajo social
Personal administrativo que estén involucrados en el proceso

4. DEFINICIONES:

Población prioritaria en salud:


Es la población que el Gobierno Nacional ha definido con unas condiciones de vulnerabilidad específicas y por tanto les permite ser beneficiarios del régimen subsidiado siendo identificados mediante Listado Censal y no por la encuesta SISBEN.

HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO EN SALUD:

Una de las mayores preocupaciones que abordan a los profesionales, gestores y usuarios de los Sistemas de Salud, es la Humanización de los Servicios de Salud. La humanización es un aspecto que se dejado de lado, con todo el cambio de tecnología que nos presenta actualmente el mundo cambiante; sin querer decir que nos debemos sumar a esta falta de acercamiento con nuestro usuario. Es por ello que debemos rescatar e implementar estrategias que nos lleven al equilibrio entre los recursos humanos y los recursos técnicos, inclinándose más hacia los primeros, diseñando y potenciando todos los valores.

CITA PRIORITARIA:

Es la cita que se brinda a un paciente que por sus condiciones de salud no pueden esperar una cita programada, pero en cuyo estado de salud no peligra su vida o

	PROCEDIMIENTO DE ATENCION PRIORITARIA	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 2 de 6

funcionalidad, sin embargo el paciente requiere de valoración médica en un lapso de tiempo menor a 24 horas. Estas citas son asignadas de forma personal en las Unidades Básicas de Atención y en los Puntos Coomeva, previa priorización por parte de un profesional de la salud.

ATENCIÓN AL USUARIO:

El servicio de **atención al cliente**, o simplemente servicio al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

FIABILIDAD:

Brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

SEGURIDAD:

Es el sentimiento de credibilidad que tiene el paciente o acudiente cuando pone su salud en manos del personal médico y paramédico

CAPACIDAD DE RESPUESTA:

Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o clientes Para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos

EMPATÍA:

Significa la disposición del personal para ofrecer a los pacientes y acudientes una atención personalizada que requiere un fuerte compromiso, interesándose genuinamente por su necesidad o requerimiento.

PETICIÓN:

Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la estación del servicio

QUEJA/RECLAMO:

Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio,

SUGERENCIA:

	PROCEDIMIENTO DE ATENCION PRIORITARIA	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 3 de 6

Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

FELICITACIÓN:

Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS

5. CONDICIONES GENERALES:

La Consulta Prioritaria consiste en el manejo de enfermedades que NO son urgencias y no comprometen la vida del paciente, pero por su condición requieren ser atendidas de inmediato.

Para este servicio no se necesita cita previa, y allí atendemos los siguientes síntomas:

- Síntomas de gripa o resfriado
- Fiebre
- Dolor de cabeza
- Dolor abdominal (náuseas, vómito, diarrea, estreñimiento y cólico menstrual)
- Mareo y vértigo
- Dolor de garganta - oídos
- Dolor lumbar
- Dolor o infección de ojos
- Dolor muscular y articular
- Síntomas urinarios
- Alergias leves
- Dificultad respiratoria leve
- Heridas leves y quemaduras de primer grado
- Sangrados nasales
- Hemorroides
- Esguinces y traumas leves
- Lesiones dermatológicas - infección en la piel - eruptivas
- Mordeduras - picaduras de piel

	PROCEDIMIENTO DE ATENCION PRIORITARIA	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 4 de 6

6. ACTIVIDADES:

6.1 NARRATIVO DE LA ACTIVIDAD:

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Servicio requerido por el usuario	SIAU	Oficios de las EPS, Solicitudes escritas
2	Orientación y suministro de información según servicio requerido	Auxiliar del SIAU Trabajadoras Sociales	
3	Asignación de cita para el servicio requerido el mismo día de la solicitud	Auxiliar del SIAU	Agendas programadas en el SIAU.
4	Facturación del servicio requerido	Auxiliar de facturación	Registro SIHOS
5	Atención en el servicio solicitado	Profesional de la salud,	Historia clínica
6	Elaboración de anexos 3 y solicitud de autorización para la derivación de servicios solicitados	SIAU	Anexo 3 en SIHOS, INFO.
7	Direccionamiento a la EPS	SIAU	SIHOS
8	Seguimiento institucional	SIAU, Salud mental	Bases de datos



PROCEDIMIENTO DE ATENCION PRIORITARIA

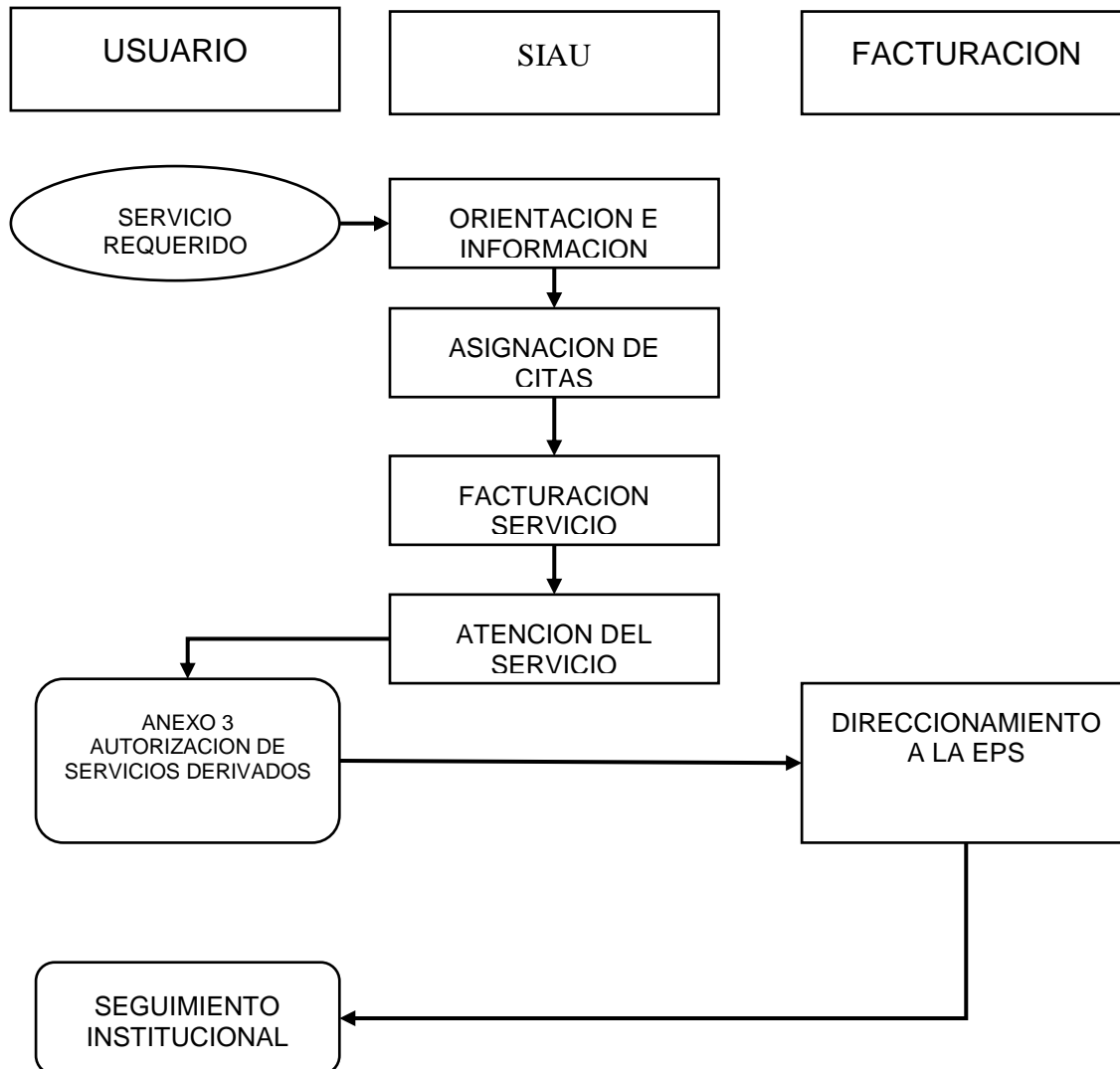
CODIGO: 1244-13.01

VERSION: 00

VIGENCIA: julio 2016

PÁGINA: 5 de 6

6.2. DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO DE ATENCION PRIORITARIA	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 6 de 6

7. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Ley 1438 de 2011
- Ley 1448 de 2012
- Discapacidad
- Norma Técnica de temprana de las alteraciones del Adulto (mayor de 45 años)
- Resolución 3047 de 2008

8. REGISTROS:

- Historia Clínica
- Sistema de Información SIHOS
- Registros individuales de prestación de servicios (RIPS)
- Bases de datos de salud mental