

# POLÍTICA DE PRIORIZACIÓN DE USUARIOS

## DECLARACIÓN DEL COMPROMISO:

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.

## 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 un año.
- Atención de mujeres gestantes.
- Atención de adultos mayores de 62 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.

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.

En el servicio de urgencias la priorización se integra al nivel de complejidad de la patología, priorizando los usuarios según la Clasificación Internacional de Triage.

En atención ambulatoria se priorizan usuarios provenientes del servicio de urgencias.

En la sala de admisión de urgencias el orden de priorización son mujeres en estado de gestación, niños menores de 1 años y siguientes de acuerdo a los criterios establecidos para el orden priorización de pacientes.

En el servicio de 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 62 años
- Pacientes con algún tipo de discapacidad.

Los criterios utilizados para priorizar de la ronda integral de atención en el servicio de hospitalización son complejidad de la patología y cuadro de evolución del paciente.

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, procedencia del usuario y normalidad administrativa para el pago de la facturación. Todos los días se hace corte en la facturación de los servicios hospitalarios y se le informa al paciente, con el fin de minimizar tiempos de espera de egresos.

Los servicios de 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.

En las salas de espera de los servicios ambulatorios se le dará cumplimiento al orden de priorización establecido por la organización, explicando siempre a los demás usuarios las razones por las que se le da trato preferencial a esta población. Existirán filas preferenciales en el servicio de admisiones para gestantes, ancianos, personas con niños en brazos o discapacitados.

Cuando las condiciones del usuario lo requieran, el personal de vigilancia 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.