**INSTRUCTIVO**

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

DOCUMENTO TÉCNICO

**INSTRUCTIVO INSTITUCIONAL PARA LA CONSULTA PRIORITARIA DE USUARIOS TRIAGE IV**



**empresa social del estado**

**hospital san jose de maicao**

**maicao, la guajira**

**TABLA DE CONTENIDO**

[I. OBJETIVOS…………………………………………………………………………………………3](file:///D:\SG_Documental_HSJM\Gestión%20Mejoramiento%20Continuo\Formatos\001%20Formato%20Instructivos,%20Proyectos,%20etc..docx#_Toc114067333)

[II. ALCANCE……………………………………………………………………………………………3](file:///D:\SG_Documental_HSJM\Gestión%20Mejoramiento%20Continuo\Formatos\001%20Formato%20Instructivos,%20Proyectos,%20etc..docx#_Toc114067334)

[III. DEFINICION DE CONSULTA PRIORITARIA……………………………………………………..4](file:///D:\SG_Documental_HSJM\Gestión%20Mejoramiento%20Continuo\Formatos\001%20Formato%20Instructivos,%20Proyectos,%20etc..docx#_Toc114067335)

IV. RECURSOS………………………………………………………………………………………… 4

V. GENERALIDADES……………………………………………………………………………………5

VI. FUNCIONES POR PERFIL………………………………………………………………………….6

VII. RECOMENDACIONES……………………………………………………………………………10

BIBLIOGRAFIA………………………………………………………………………………………….12

[ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS………………………………………………………..13](file:///D:\SG_Documental_HSJM\Gestión%20Mejoramiento%20Continuo\Formatos\001%20Formato%20Instructivos,%20Proyectos,%20etc..docx#_Toc114067336)

1. OBJETIVOS

Establecer acciones necesarias para que los profesionales de la medicina realicen la consulta prioritaria en el marco de la pertinencia, la continuidad, la oportunidad, la seguridad y la humanización.

Propósito

Prestar una atención oportuna, segura y efectiva a los usuarios de la ESE Hospital san José de Maicao.

II. ALCANCE

El presente procedimiento inicia con la clasificación de la urgencia del paciente como un triage IV, continua con el agendamiento de la prioritaria en consulta externa, atención del médico y finalmente el paciente egresa de la institución con una conducta clara.

Adicionalmente, es importante precisar que la consulta prioritaria se atenderá bajo la modalidad de capitación o bajo la modalidad de evento. (Con autorización previa de la EAPB).

III. DEFINICION DE CONSULTA PRIORITARIA

La consulta prioritaria consiste en el manejo de La consulta no programada; es la atención realizada por un médico general sin cita previa, la cual se brinda a los usuarios que por su condición de salud no pueden esperar una cita programada, pero que su condición clínica no corresponde a una urgencia vital. Es decir, no se encuentra comprometida la vida ni la funcionabilidad de alguno de sus órganos. Sin embargo, requiere de valoración médica.

Esta consulta tiene como fin la atención de pacientes que han acudido al servicio de urgencias y han sido clasificados como triage IV.

Normatividad

• Ley 23 de 1981: Código de ética médica, congreso de la república de Colombia.

• Resolución 1995 de 1999: Normas para el manejo de la historia clínica, ministerio de protección social.

• Resolución 5596 de 2015: Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage"

• Resolución 3100 de 2019: por la cual se definen las condiciones mínimas que deben cumplir los prestadores de salud para habilitarse.

• Decreto 780 de 2016: decreto único reglamentario del sector salud

• Decreto 1011 de 2006: por el cual se define el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud.

IV. RECURSOS

Talento humano

• Médico general

• Auxiliar de enfermería

• Facturador

Equipos, dispositivos médicos:

• Sistema de información ( software de historia clínica)

• Equipo de signos vitales: fonendoscopio, tensiómetro, termómetro.

• Equipo de órganos

• Bascula de peso

• Tallimetro

• Camilla

• Cinta métrica

• Elementos de protección personal.

Medicamentos: no aplica

Materiales o logísticos:

• Historia clínica

• Equipo de cómputo

Medio ambiente:

• Consultorio de Consulta prioritaria (puede estar ubicado en el servicio de consulta externa o en el área de urgencias).

V. GENERALIDADES

TRIAGE IV: el paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representa un riesgo evidente para la vida o pérdida de un miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente. Requiere una atención que puede tardar entre 6 y 12 horas.

Ejemplos de las patologías que se derivan a consulta prioritaria

• Cefalea sin otros síntomas

• Odontalgia

• Síndrome febril (menor a 38.5°C) en adultos sin comorbilidad

• Infección urinaria sin compromiso del estado general, en adultos

• Sospecha de celulitis

• Secreción conjuntival

• Sintomatología respiratoria no complicada

• Sintomatología urinaria no complicada

• Trauma de tejidos blandos sin compromiso funcional

• Quemadura de primer grado

• Lumbalgia sin limitación importante para la marcha

• Ojo rojo con secreción pero sin otros síntomas

• Leucorrea

• Pérdida de peso

• Anorexia

• Dismenorrea

• Gingivorragia

• Patologías crónicas en general

• Control prenatal

• Enfermedad dermatológica crónica

• Estreñimiento

• Enfermedad diarreica sin compromiso del estado general en adultos.

• Hipertensión arterial no complicada

• Síntomas gastrointestinales: nauseas, vómito, diarrea). Sin fiebre o deshidratación.

• Dolor leve o moderado de más de 24 horas de evolución

• Tos crónica sin dificultad respiratoria

• Dolor osteomuscular de más de 1 día, traumatismos leves

• Faringitis o amigdalitis con temperatura menor a 38.5°C.

Para el caso de un paciente clasificado como triage IV y que es atendido en consulta prioritaria, los laboratorios ordenados deben ser tomados al día siguiente (deben ser leídos en consulta prioritaria durante los siguientes 3 días de la prescripción). Y la orden de medicamentos debe ser ambulatoria, teniendo en cuenta que es un manejo de consulta externa. El paciente deberá dirigirse con su orden de medicamentos al servicio farmacéutico de su EAPB.

VI. FUNCIONES POR PERFILES

Facturador

Todo usuario debe ser admisionado por el facturador del servicio de urgencias sin ninguna barrera de tipo administrativo ya que el triage es GRATUITO, no obstante es deber del usuario aportar su documento de identidad para que en admisiones se haga el respectivo registro.

Después de que la urgencia del paciente ha sido clasificada como triage IV, se explica al paciente cual es el servicio requerido y el tiempo máximo de espera para la consulta prioritaria, ya que este tipo de consulta tiene un profesional y horario específico para realizar el respectivo agendamiento.

Cuando el usuario asista nuevamente a la ESE hospital san José de Maicao, el facturador deberá ingresar y facturar el servicio de consulta prioritaria de acuerdo al agendamiento y la verificación de derechos.

Auxiliar de enfermería de la urgencia

Direccionar al usuario al servicio de consulta externa en donde se realiza el agendamiento de las consultas prioritarias en caso de que los servicios de salud del paciente estén contratados con la ESE hospital san José de Maicao como prestador primario, de lo contrario el usuario debe direccionarse a su EAPB para que autorice el servicio o le asigne consulta según la red prestadora.

Fomentar entre los usuarios el uso racional de los servicios de urgencias y consulta prioritaria.

Medico

• Realizar oportunamente la atención a los usuarios agendados en consulta prioritaria

• Registrar y consignar en historia clínica completa todos los hallazgos pertinentes de forma oportuna

• Informar y educar a los usuarios sobre la utilización óptima y racional del servicio orientado sobre la consulta externa y promoviendo la atención en cada una de las rutas integrales de atención por curso de vida.

• Direccionar apropiadamente al usuario de acuerdo las necesidades específicas del paciente

El Proceso que se lleva a cabo dentro de la consulta prioritaria es:

Ingreso del paciente

El paciente que requiere consulta médica prioritaria es recibido por el orientador lo direcciona a la sala de espera de consulta prioritaria.

Llamado del paciente

El paciente es llamado por la auxiliar de enfermería para la toma de signos vitales y luego atendido por el médico.

Servicio caracterizado por:

* Sin cita previa
* Atención realizada por un médico
* Brinda al paciente una atención más rápida evitando incomodidad y congestión
* Está completamente dotado con elementos y materiales para la realización de procedimientos menores.
* Resolutividad Medica de la patología

VI. RECOMENDACIONES ESPECIALES

1. Llamarse prioritaria no implica que la atención sea inmediata, un número importante de pacientes viene a Consulta Prioritaria, teniendo síntomas de largo tiempo que bien podrían haber sido valorados por Consulta Externa, de todas maneras, son atendidos.

2. Antes de recibir atención por el/a médico/a, debe contar con la autorización médica.

Horario de atención: Lunes a

El servicio se brindará teniendo en cuenta:

• Orden de llegada.

• Horario de atención y/o cupos disponibles.

• El tiempo de espera de su consulta dependerá del número de pacientes

Pendientes en el servicio (se priorizan niños, mujeres en estado de embarazo

y adultos mayores).

**BIBLIOGRAFIA**

1. Código de ética médica, congreso de la república de Colombia.
2. Normas para el manejo de la historia clínica, ministerio de protección social.
3. Resolución 5596 de 2015: Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage"
4. Resolución 3100 de 2019: por la cual se definen las condiciones mínimas que deben cumplir los prestadores de salud para habilitarse.
5. Decreto 780 de 2016: decreto único reglamentario del sector salud
6. Decreto 1011 de 2006: por el cual se define el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud.

ELABORACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS

ELABORACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO

| **CONTROL** | **FECHA** | **NOMBRE Y APELLIDO** | **CARGO** |
| --- | --- | --- | --- |
| REALIZÓ | 12/06/2017 | MABIS MERCADO RUA | COORDINADOR SERVICIOS |
| REVISÓ | 12/07/2017 | JESUS PEREZ ALMENAREZ | SUBGERENTE CIENTIFICO |
| APROBÓ | 12/07/2017 | JESUS PEREZ ALMENAREZ | SUBGERENTE CIENTIFICO |

CONTROL DE CAMBIOS

| **NOMBRE DEL DOCUMENTO** | **CÓDIGO** | **VER**  **SIÓN** | **FECHA MODIFICACIÓN** | **MODIFICACIÓN** | **RESPONSABLE** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| INSTRUCTIVO DE CONSULTA PRIORITARIA | C.E-INS:001 | 2 | 22/07/2023 | CONTENIDO | MABIS MERCADO RUA |
|  |  |  |  |  |  |

registro de comunicación del documento

| **NOMBRE Y APELLIDO** | **CARGO** | **FIRMA** | **FECHA** |
| --- | --- | --- | --- |
| CARLA ESCOBAR HERNANDEZ | Líder consulta ext. |  | 4/08/2023 |
| HENRY MARTINEZ VEGA | Subgerente |  | 4/08/2023 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |