






 Departamento del Meta ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD Empresa Social del Estado	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-CE-03	Página 1 de 7	 DEPARTAMENTO DEL META
	CONSULTA PRIORITARIA	Fecha Vigencia 2020/12/10	Documento Controlado		



CONSULTA PRIORITARIA

 ELABORO: LUCY PALOMA Enfermera jefe	 REVISA: ZENIDIA SANABRIA VEGA Subgerente Asistencial	 JUAN JOSÉ MUÑOZ ROBAYO Gerente APROBADO: RESOLUCIÓN No.744 2020/12/10
FECHA: 2020/11/09	FECHA: 2020/12/10	
Vo.Bo: Martha E. Amaya C. Oficina de Calidad 	FECHA: 2020/12/10	

 Departamento del Meta ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD Empresa Social del Estado	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-CE-03	Página 2 de 7	 DEPARTAMENTO DEL META
	CONSULTA PRIORITARIA	Fecha Vigencia 2020/12/10	Documento Controlado		

CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
2. ALCANCES Y RESPONSABLES	3
3. GENERALIDADES	3
3.1 POBLACION OBJETO	4
3.2 PROCEDIMIENTO	4
4. FLUJOGRAMA	5
5. ANEXOS	5
6. TERMINOS Y DEFINICIONES	5
7. REGISTRO DE CALIDAD.	6
8. NORMATIVIDAD	6
9. BIBLIOGRAFIA	6
10. CONTROLES	6

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-CE-03	Página 3 de 7	
	CONSULTA PRIORITARIA	Fecha Vigencia 2020/12/10	Documento Controlado		

1. OBJETIVO

Brindar atención oportuna y de calidad a los usuarios de la ESE DEPARTAMENTAL SOLUCION SALUD, mediante prestación efectiva de servicios de salud, previa identificación de riesgos de los usuarios.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Mejorar el acceso de los usuarios a la consulta prioritaria.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención centrada en el usuario.

2. ALCANCES Y RESPONSABLES



Personal asistencial de la ESE SOLUCION SALUD.

3. GENERALIDADES

Consulta prioritaria: Servicio de consulta externa, orientado a atender condiciones de salud de baja complejidad que requieren ser atendidos con libre acceso para los usuarios o clasificados en triage 4 o 5.

Los síntomas por los que se atiende en este servicio son: DOLORES FUERTES DE:

- ✓ Cabeza
- ✓ Estómago
- ✓ Muscular
- ✓ Garganta u oídos
- ✓ Mareo o vértigo
- ✓ Dificultad respiratoria leve
- ✓ Traumas moderados
- ✓ Ardor y/o sangrado en la orina
- ✓ Heridas leves
- ✓ Vomito/ diarrea / fiebre
- ✓ Alergias leves
- ✓ Anticoncepción de emergencia

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-CE-03	Página 4 de 7	
	CONSULTA PRIORITARIA	Fecha Vigencia 2020/12/10	Documento Controlado		

Horario de atención de 7 a.m A 12 m y de 1 p.m a 5 p.m. de lunes y sábado de , 7 a.m A 12 m.

No abarca atención 24 horas e incluye una o varias de las siguientes actividades de consulta por un profesional de la salud.

Si es del régimen contributivo necesita autorización y debe pagar copago.

3.1 POBLACION OBJETO



Este servicio tendrá prioridad para embarazadas, niños, adultos mayores, población indígena y población rural, usuarios de las EPS que contratan con la ESE Departamental "Solución Salud" y usuarios que deseen una consulta particular.

3.2 PROCEDIMIENTO

Al llegar a la institución, el paciente debe tomar un turno y esperar el llamado en sala. Posteriormente es entrevistado por personal capacitado para determinar la necesidad de cada paciente, si consulta por un cuadro crónico que no amerita una consulta prioritaria, el paciente recibe ayuda y asesoría para asignarle cita regular en consulta externa y recibir la atención que permita el estudio y tratamiento de su caso individual.

Si se considera que requiere una atención prioritaria, se le informaran las condiciones del servicio y el tiempo aproximado de espera, de tal forma que las mismas sean conocidas y aceptadas en forma anticipada por el usuario. Será remitido a facturación y retornará a sala de espera para ser llamado por el médico de acuerdo al orden de llegada

Parágrafo 3°. La asignación de las citas de odontología general y medicina general, no podrá exceder los tres (3) días hábiles, contados a partir de la solicitud, salvo que el paciente las solicite de manera expresa para un plazo diferente. Dichas entidades en el momento en que reciban la solicitud, informarán al usuario la fecha para la cual se asigna la cita, sin que les sea permitido negarse a recibir la solicitud y a fijar la fecha de la consulta requerida

 Departamento del Meta ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD Empresa Social del Estado	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-CE-03	Página 5 de 7	 DEPARTAMENTO DEL META
	CONSULTA PRIORITARIA	Fecha Vigencia 2020/12/10	Documento Controlado		

4. FLUJOGRAMA

No aplica

5. ANEXOS

No aplica

6. TERMINOS Y DEFINICIONES



Consulta Prioritaria: Es la que se brinda a un paciente que por sus condiciones no puede esperar una cita médica pero que no pelagra su vida. Para determinar la prioridad, el paciente se le realiza un *Triage, en ella se tendrá en cuenta la gravedad, la sintomatología y problema de salud.

Urgencia: Como su nombre lo dice, eventos graves que amenazan la vida y depende de la oportunidad de atención médica, por lo que la atención médica debe ser inmediata o máximo en los 15 minutos siguientes de su llega al centro médico.

Triage: Es el proceso mediante el cual el paciente lo valora un médico, cuando este llega al centro médico, quien determina la urgencia y así asignar la clase de atención: Urgencia, Prioritario o Consulta Externa.

** Es importante aclarar, que el listado de servicios brindados por las EPS según el tiempo de cotización, es el establecido en las normas de seguridad social, pero vía Acción de Tutela, se pueden solicitar medicamentos y tratamientos sin el mínimo de semanas, de acuerdo a la gravedad de la situación (salud o económica).

consulta prioritaria como servicio de consulta externa, orientado a atender condiciones de salud de baja complejidad para pacientes que requieren ser atendidos con libre acceso, la cual prevé lo siguiente:

	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-CE-03	Página 6 de 7	
	CONSULTA PRIORITARIA	Fecha Vigencia 2020/12/10	Documento Controlado		

7. REGISTRO DE CALIDAD.

Nombre formato	Código	Proceso	Responsable del Almacenamiento	Tiempo de Retención	Disposición Final
Historia clínica					

8. NORMATIVIDAD


- Decreto 780 de 2016, se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución 5596 de 2015, del 24 de diciembre de 2015, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, "Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage.
- Artículo 123 del Decreto- Ley 019 de 2012, expedido por el Presidente de la Republica, el cual dispone que las EPS deberán garantizar la asignación de citas de medicina general.
- Resolución 1552 de 2013 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, " Por medio de la cual se reglamentan parcialmente los artículos 123 y 124 del Decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones"

9. BIBLIOGRAFIA

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Concepto%20Jur%C3%ADdico%20201911600914091%20de%202019.pdf

10. CONTROLES

No aplica

 Departamento del Meta ESE Solución Salud Empresa Social del Estado	ESE DEPARTAMENTAL SOLUCIÓN SALUD	Versión 1	Código PR-CE-03	Página 7 de 7	 DEPARTAMENTO DEL META
	CONSULTA PRIORITARIA	Fecha Vigencia 2020/12/10	Documento Controlado		

CONTROL DE CAMBIO

VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBÓ	FECHA
1	Se elabora la primera versión del procedimiento de consulta prioritaria	Gerencia	2020/12/10

