



**PROCEDIMIENTO PARA PRIORIZAR LA
ATENCIÓN A LOS USUARIOS
CONSIDERANDO SUS
NECESIDADES INMEDIATAS, LAS QUE
PONEN EN PELIGRO SU VIDA Y
SITUACIONES DE URGENCIAS.
ACC.1.2, ACC.1.3.**

1 Propósito:

1.1 Estandarizar un proceso para definir el momento de otorgar la atención integral a los usuarios que lleguen al archivo a solicitar cita de acuerdo a la cartera de servicios de CAISES Apaseo El Grande.

2 Alcance:

2.1 Personal adscrito de CAISES Apaseo el Grande.

3 Aspectos a considerar:

3.1 Para la atención de pacientes en CAISES Apaseo el Grande, hemos definido la siguiente oferta de servicios:

Servicio	Horario de Atención
Consulta Externa	7:00 a 21:00horas
Curaciones	10:00 a 14:00horas
Medicina Preventiva	7:00 a 21:00horas

3.2 Todo paciente que entre a la unidad de salud a solicitar atención integral se le aplica la política de cero rechazo y deberá:

- Ser registrado por personal de vigilancia en la bitácora de ingreso (Anexo 1) que está ubicada en la entrada.
- Ser priorizado para su atención con base en los criterios establecidos en el presente procedimiento.
- Si es cita subsecuente mostrar INE, CURP, Cartilla Nacional o acta de nacimiento (menor de edad) Si es de primera vez, lo anterior y comprobante de domicilio.
- Ser registrado en todos los documentos oficiales que se deriven del proceso de atención. (SIS, expediente clínico, tarjeta de control y agenda electrónica).

3.3 Los pacientes que ingresan a la unidad solicitando su atención, se dirigen con el personal de enfermería de su núcleo correspondiente, los cuales serán valorados y priorizados para su atención considerando los criterios con base fisiológica establecidos en el "Listado de criterios de priorización de pacientes" (Anexo 2)

- Consulta programada: Paciente que no amerita atención médica inmediata, puede esperar el tiempo promedio para su atención.
- Paciente Prioritario (Urgencia): Paciente que amerita una evaluación médica a la brevedad, la atención debe ser inmediata de acuerdo a los recursos.

3.4 Los criterios con base fisiológica utilizados consideran los siguientes:

- Se les evalúa su estado de conciencia.
- Se miden sus signos vitales: Presión arterial sistólica y diastólica, frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, temperatura, nivel de glucosa, embarazo con enfermedad y datos de alarma que deberán ser clasificados de manera correcta (Anexo 2).

3.5 Si el usuario presenta 1 parámetro alterado en los signos vitales o presenta alguna de las siguientes condiciones se asignará atención prioritaria informando en el momento al médico, así como colocando la leyenda "Paciente Prioritario" en la parte superior derecha de la nota de enfermería; de acuerdo a (Anexo 2).

- Herida contusa-cortante, punzocortante, dermoabrasión y mordedura canina.
- Intoxicaciones
- Paciente < 5 años con fiebre, enfermedad diarreica con datos de deshidratación o con dificultad respiratoria
- Embarazada con datos de alarma.
- Paciente con alteración de la conciencia.
- Paciente con dificultad respiratoria o reacción alérgica.
- Víctimas de violencia, intento de suicidio, abandono o condición de calle, migrantes, capacidades diferentes.

3.6 Cuando un paciente requiere atención prioritaria se informa al médico que corresponde para que se realice la atención correspondiente.

3.7 El médico atiende al paciente e inicia tratamiento, si la situación se puede controlar en la unidad se estabiliza y se continúa su atención.

3.8 En caso de que el paciente requiera atención médica especializada o en caso de que la unidad no cuente con la capacidad resolutiva, se realiza referencia a urgencias de segundo nivel del Hospital Comunitario de Apaseo el Grande, previa gestión de área médica y trabajo social y en caso que sea paciente embarazada con datos de alarma se realiza gestión para el traslado en ambulancia. El servicio de ambulancia se gestiona a través de SUEG.

3.9 Si el profesional de salud en el servicio de consulta externa, detecta en la sala de espera a un paciente que se encuentre en malas condiciones clínicas, avisará inmediatamente al médico de su núcleo básico para que sea valorado y/o atendido.

3.10 En caso de pacientes que acudan a consulta de primera vez solicitando cita al área de archivo, el personal del área pregunta el motivo de atención y en caso de identificar que los pacientes cumplen con alguno de los criterios mencionados en el numeral 3.5, notificará al coordinador médico para definir el proceso de atención para este paciente.

4 Referencia normativa:

- 4.1 Guía de Práctica Clínica ISSSTE-339-08: Triage Hospitalario de Primer Contacto en los Servicios de Urgencias Adultos para el Segundo y Tercer nivel
4.2 NOM-004-SSA3-2012 del expediente Clínico.

5 Descripción del Procedimiento:

No. Paso	Actividad	Responsable	Documento/ Herramienta
1	Inicia Procedimiento 1 Acude el paciente al archivo del CAISES Apaseo El Grande a solicitar atención integral.	Paciente	
2	Realizar la valoración al paciente.	Personal de Enfermería	
3	Según los criterios de priorización ¿Requiere atención inmediata?	Profesional de salud	Evaluación inmediata/sensorial
3.1	No: En archivo se ofertan fechas y horarios disponibles para que el usuario seleccione y le sea otorgada la atención integral en el consultorio que le corresponde de acuerdo a su domicilio y la registra en su cartilla nacional de salud o carnet de citas.	Responsable de archivo	Agenda electrónica, Cartilla Nacional de Salud o Carnet de Citas.
3.2	Si: Pasa al espacio con profesional de salud disponible para dar atención inmediata.	Profesional de salud	Expediente clínico
3.2.1	Estabilizar al paciente, en caso de que se requiera se gestiona y refiere a otro nivel de atención.	Profesional de	Formato de referencia, Nota

		salud	profesional de salud
3.3	Termina procedimiento	Profesional de salud	

6 Indicadores:

NA

7 Glosario del procedimiento:

TRIAGE: Es un neologismo que proviene de la palabra francesa trier que se define como escoger, separar o clasificar.

8 Registro de cambios del procedimiento:

NÚMERO DE REVISIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Febrero 2024	Se modifica portada, encabezado, clave, pie de página, cuadro de cambios del documento y ruta de firmas

9 Anexos:

Anexo 1: Bitácora de control de entrada y salida de pacientes.

Anexo 2: Listado de criterios de priorización de pacientes.

Anexo 3: Formato de referencia y contrarreferencia.

Elaboró:	Revisó:	Validó:	Autorizó:
Dr. Santos Jacobo Ramírez Zetina Coordinación médica municipal CAISES Apaseo el Grande	LE. Azucena Aldama Rojas Jefatura de enfermería municipal CAISES Apaseo el Grande	Dr. Miguel Ángel Aquino Lima Enlace de Certificación Municipal CAISES Apaseo el Grande	Dr. Miguel Ángel López García Director Municipal CAISES Apaseo el Grande