

Sistema Unificado de Gestión Atención y orientación al usuario de los Servicios de Salud

GUÍA PARA LA PRIORIZACIÓN DE LAS SOLICITUDES

La cultura de Seguridad del Paciente en las instituciones de salud, promueve acciones tendientes a prevenir y/o atenuar eventos adversos que pueden ocasionarle al paciente lesiones, discapacidades e incluso la muerte.

En este contexto, las quejas, sugerencias o solicitudes de gestión que realizan los pacientes o sus familiares son de vital importancia en el SUG para identificar un probable evento adverso que permitirá implementar acciones de mejora en el establecimiento para salvaguardar la integridad de los pacientes. De la misma forma, permitirá identificar procesos y/o procedimientos con áreas de oportunidad que se deban mejorar para brindar atención con calidad y calidez al usuario.

Por lo que, las quejas, sugerencias o solicitudes de gestión, se prioriza considerando las consecuencias para el paciente/usuario en caso de no atender inmediatamente la Solicitud de Atención, como se detalla en la tabla siguiente:

Grado de prioridad		Gravedad para el usuario	Descripción de incidente
Evento centinela	Urgente /Atención inmediata	Muerte	Puede u ocasionó la muerte
	Urgente /Atención inmediata	Grave	Puede u ocasionó un daño permanente
Evento adverso	Urgente /Atención inmediata	Moderado	Ocasionó daño significativo pero no permanente
	Ordinaria /Atención no más de 72 horas	Bajo	Ocasionó daño mínimo en el paciente
Cuasifalla	Ordinaria /Emitir alerta a todos los involucrados y atender en no más de 48 horas	Sin daño por que se detectó oportunamente	No ocasionó daño porque se detectó oportunamente pero el riesgo es latente

El grado de prioridad será Urgente u Ordinario.