

Guía para la priorización de las Solicitudes de Atención

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 muy importantes para el Sistema Unificado de Gestión, cuyo propósito es identificar un probable evento adverso que permitirá a los Establecimientos de Salud 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.

Las quejas, sugerencias o solicitudes de gestión, deberán priorizarse 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	Ocasionó la muerte
	Urgente /Atención inmediata	Grave	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 no mayor a 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.