

# POLÍTICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

La política de atención preferencial de usuarios en Centros Médicos Colmédica se regirá por los siguientes principios:

- ❑ **Universalidad:** Procurando la protección a la población definida como usuarios preferenciales sin discriminación alguna de sexo, grupo étnico, condición social y/o condición de incapacidad.
- ❑ **Dignidad:** Respeto al que tiene derecho todo ser humano por el solo hecho de serlo.
- ❑ **Solidaridad intergeneracional:** Promoviendo interrelaciones en personas mayores, jóvenes y niños, para favorecer el apoyo recíproco, y un trato digno y respetuoso.

Para dar cumplimiento a esta política, se han definido los siguientes criterios de priorización por servicio. En la plataforma de acceso, para la asignación de citas ambulatorias se tendrán en cuenta los anteriores criterios definidos.

## Servicios Imagenología y Otros Servicios de Ayudas Diagnósticas

Los procedimientos se realizan por asignación previa de cita. Se dará prioridad a:

1. Usuarios provenientes del servicio de urgencias, hospitalización y UCI en caso de servicios al interior de Clínicas y Hospitales.
2. Usuarios definidos como prioritarios por el médico que ordena el procedimiento.
3. Usuarios ambulatorios que cumpla con los criterios anteriormente mencionados como población preferencial.
4. Usuarios ambulatorios que no son categorizados como preferenciales.

Estos últimos se atienden en orden de asignación de cita y en caso de presentarse filas se tendrá en cuenta el orden de los grupos prioritarios mencionados en el preámbulo de la política.



## Laboratorio Clínico

La toma de muestras de laboratorio clínico y de Citología se realiza teniendo en cuenta el orden de los grupos prioritarios mencionados y las necesidades expresadas por el médico tratante. En caso de usuarios clasificados en igual grupo, se priorizan de acuerdo al orden de llegada.

El procesamiento de las muestras se priorizan de la siguiente manera:

1. Urgencias Triage 1 y UCI urgente.
2. Cirugía.
3. UCI – UCE rondas.
4. Hospitalización Urgente.
5. Urgencias Triage 2 y 3.
6. Hospitalización ronda.
7. Exámenes requeridos por usuarios ambulatorios.
8. Exámenes requeridos por clientes empresariales.

Se prioriza la entrega de resultados de exámenes con resultados críticos o patológicos al médico o jefe de servicio o sede de origen con sello “urgente prioritario”.

En caso de usuarios de igual estado de salud, se priorizan los usuarios teniendo en cuenta el orden de los grupos prioritarios mencionados en el preámbulo de la política.



# OBJETIVO

Fortalecer la seguridad y dignidad en la prestación de nuestros servicios, para lo cual Centros Médicos Colmedica considera fundamental adoptar lineamientos que faciliten la toma de decisiones en materia de priorización de los usuarios durante el acceso y la prestación de los servicios asistenciales, esto con el objetivo, que puedan acceder a una atención preferencial, ágil y oportuna para su diagnóstico. En este contexto prevalecerán como criterios para la atención, los siguientes en su orden:

- Usuario con condición clínica urgente.
- Gestantes.
- Menores de 5 años.
- Personas mayores de 60 años.
- Usuarios con Discapacidad Física y/o Mental.
- Usuarios procedentes de municipios por fuera de la ciudad o de áreas geográficas de difícil acceso.

Los criterios de condición clínica del paciente definidos para la Atención Preferencial para los diferentes servicios son:

- Usuarios con poli-trauma.
- Usuarios con dificultad respiratoria severa.
- Usuarios definidos como prioritarios por el médico que realiza la orden.

# COMPROMISO INSTITUCIONAL

Con el fin de propender el cumplimiento de esta política, Centros Médicos Colmélica ha asignado los recursos necesarios que garanticen el cubrimiento en los diferentes servicios en los horarios de atención definidos para nuestros pacientes preferenciales.

## EXCEPCIONES

Esta política no aplica para los usuarios no caracterizados como población preferencial.

