



MACROPROCESO: ESTRATEGICO		FECHA: 1/11/2019
PROCESO: SIAU		VERSIÓN: 01
POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA	POL 4	Página 1-1

POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA

La IPS Medicancer, se compromete a brindar servicios de salud caracterizados por una atención Humanizada con trato amable, oportuno, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del usuario, en condiciones de seguridad, con personal asistencial y administrativo competente que realiza acciones efectivas que suplen las necesidades y expectativas físicas y sociales tanto del usuario como de su familia y la comunidad”.

OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA:

Prestar los servicios de salud a nuestros usuarios y sus familias, mediante un enfoque de humanización, respondiendo realmente a un sentimiento y a una actitud de servicio humano que permita: Respeto por los derechos y conocimiento de sus deberes. Privacidad y confidencialidad en la atención. Diferencia en la atención de acuerdo a las características socio-culturales, vulnerabilidad y preferencias. Recibir atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud y bajo condiciones de seguridad.

PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Se deben establecer unos principios que orienten todas las acciones a implementar en la Política de Humanización, estos principios son:

- **Atención digna y respetuosa:**

Desarrollar e implementar una metodología que articule los principios y valores, los derechos y deberes del usuario, de manera que se conviertan en referentes de acción en la prestación de los servicios.

- **Servicio humano de calidad**

Implementar y desarrollar la competencia de servicio humanizado en los colaboradores a través de la formación, capacitación, desarrollo y evaluación de los mismos.

- **Atención centrada en el usuario**

Reconocer que las inquietudes y preferencias del usuario también son válidas e importantes, entendiendo al paciente y su enfermedad, permitiéndole expresar todas las razones para su consulta. El personal debe entender las expectativas del paciente, sus sentimientos y sus temores, teniendo en cuenta que cada paciente

que busca ayuda tiene alguna expectativa de la visita, y no necesariamente la hace explícita.

Publíquese y cúmplase

Jaime Londoño Echeverry
Director Ejecutivo

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Silvia Agudelo	Lina Yelitza Vallejo Arenas	Jaime Londoño Echeverry
Coordinadora comunicaciones	Coordinadora de Calidad	Director Ejecutivo
Firma	Firma:	Firma: