 <p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN sicor Soluciones Integrales en Riesgo Cardiovascular</p>	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>PL-12-001</p>
		<p>VERSIÓN 03</p>
<p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN SICOR</p>		<p>Página 1 de 5</p>

<p>Elaboró: Marcela Montufar</p>	<p>Cargo: Enfermera jefe</p>	<p>Revisó: Angela Valencia</p>	<p>Cargo: Coordinadora de Procesos Asistenciales</p>	<p>Aprobó: Carol Castañeda</p>	<p>Cargo: Dir. Administrativa</p>
<p>Fecha: Enero/2022</p>		<p>Fecha: Enero/2022</p>		<p>Fecha: Enero/2022</p>	

1. INTRODUCCION

La política de humanización es el imperativo ético de la atención integral; hace referencia a la obligación que tienen los actores que intervienen en dicha atención, de garantizar la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad en la atención respetando su condición y dignidad humana, reconociendo su contexto social, cultural y la diversidad poblacional y territorial que se expresa en la particularidad de su desarrollo.

El Ministerio de Salud y Protección Social ha dispuesto para los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), los elementos del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, los cuales pretenden convertir en temas prioritarios la humanización de los servicios, la seguridad, coordinación y transparencia, así como algunas orientaciones para la calidad y humanización de la atención integral en salud, teniendo en cuenta que calidad en salud significa creación de valor para todas las personas y que las personas son el corazón del Sistema de Salud.


Los lineamientos del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, tienen como finalidad garantizar que las personas tengan un inicio de vida en las mejores condiciones posibles, que se mantengan saludables, que conozcan sus deberes y derechos, que tengan acceso oportuno a los servicios de salud y que estos sean prestados por personas competentes, compasivas, con responsabilidad social y vocación de servicio y que todas las personas puedan vivir con la enfermedad o diversidad funcional, con autonomía y respeto y que puedan afrontar con dignidad el final de la vida.

2. ALCANCE

Esta política aplica para todos los funcionarios de la institución y es transversal durante todo el ciclo de atención.

3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

Atención Integral en Salud: la normatividad en Colombia la definió como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la

 <p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN sicor Soluciones Integrales en Riesgo Cardiovascular</p>	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>PL-12-001</p>
		<p>VERSIÓN 03</p>
<p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN SICOR</p>		<p>Página 2 de 5</p>

población, no obstante, además de atender los anteriores elementos en el marco de la atención integral, la atención en salud trasciende los establecimientos de salud para llevarlos a todos los entornos, logrando incidir en las prácticas de los diversos actores en cada entorno.

Salud: estado de completo bienestar físico, mental, espiritual, emocional y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Calidad y humanización: Imperativo ético de la atención integral en salud; hace referencia a la obligación que tienen los actores que intervienen en dicha atención de garantizar la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad en la atención, respetando la condición y dignidad humana, reconociendo el contexto socio cultural y la diversidad poblacional y territorial que se expresa en la particularidad del desarrollo.

Atributos de calidad: son las características que deben garantizarse durante el proceso de atención en salud, según la normatividad nacional vigente: accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, continuidad.

Accesibilidad: Se refiere al grado en que se hace uso de la Atención Integral en Salud sin ningún tipo de barrera. Recibir atención en el momento adecuado.


Oportunidad: La Atención Integral en Salud identifica e incide en la situación de salud, en el momento apropiado de tal forma que se favorezca la garantía del derecho a la salud. Evitar eventos adversos y/o mitigar consecuencias.

Pertinencia: La Atención Integral en Salud corresponde a la situación de salud garantizando la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales. Esto exige personal que cuente con los conocimientos, capacidades y habilidades, así como con los recursos de estructura (instalaciones físicas, equipos, medicamentos, material médico quirúrgico, entre otros) y de proceso necesarios para que la atención responda a guías y normas técnicas basadas en evidencia. Prestar atención sin interrupción.

Seguridad: La Atención Integral en Salud evita la ocurrencia de eventos adversos prevenibles, y en caso de que se presenten mitiga sus consecuencias mediante la gestión continua de políticas, procesos y procedimientos. Adecuada utilización de servicios según evidencia.

Continuidad: La Atención Integral en Salud ocurre de forma lógica y secuencial, sin ningún tipo de interrupción, procurando el logro de resultados en salud. No tener barreras para recibir atención.

Acciones preventivas: acciones que se llevan a cabo para eliminar las causas de situaciones potenciales (que no han sucedido) que reflejen ausencia de calidad y humanización en la Atención Integral en Salud.

 <p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN sicor Soluciones Integrales en Riesgo Cardiovascular</p>	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>PL-12-001</p>
		<p>VERSIÓN 03</p>
<p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN SICOR</p>		<p>Página 3 de 5</p>

Acciones de mejoramiento: acciones que se llevan a cabo para eliminar las causas de situaciones reales (que se presentaron) que reflejan ausencia de calidad y humanización en la Atención Integral en Salud.

Acciones inmediatas: acciones que impactan en la situación real de no calidad, pero no eliminan sus causas.

Humanización: el PNMCS reconoce a la humanización como fundamento esencial del Sistema de Salud. Esto implica, centrar su accionar en las personas y plantear la necesidad de que sus agentes enfoquen su misión al cumplimiento del derecho fundamental y al fortalecimiento de una cultura organizacional dirigida al ser humano y a la protección de la vida en general.

Transparencia: el PNMCS promueve y reconoce la necesidad de la transparencia de los agentes del sistema como directriz en sus acciones, en el marco de lo definido por la Ley de Transparencia y del derecho a la información pública nacional. A su vez reconoce que esta debe orientarse principalmente a la prevención de actos de corrupción, al fomento de buenas prácticas de gestión y al cuidado de los recursos del Sistema de Salud por parte de los agentes y los usuarios.

PNMCS: Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud

4. ENFOQUE DIFERENCIAL

En nuestra población, las condiciones más comunes que requieren un enfoque diferencial son:


Todas estas condiciones se identifican desde el momento de asignar la cita preguntando al paciente si posee una condición especial que deba comunicarnos y se coloca una observación en la agenda para que el personal esté al tanto de su condición.

a. **Paciente que no habla el idioma español:** se indaga sobre la posibilidad de asistir con un traductor, si esto no es posible, la institución cuenta con una persona que domina el idioma inglés, francés y alemán quien lo acompañará en todo su proceso de atención. Para otros idiomas es indispensable la presencia de un traductor.

b. **Paciente con hipoacusia:** el personal hablará en un tono de voz alto, pausado y favorecerá la lectura de los labios, además favorecerá la presencia de un acompañante.

c. **Adulto mayor con dificultades para retener la información:** se permitirá el ingreso de acompañante y ambos recibirán todas las instrucciones.

d. **Paciente con dificultades para moverse:** el vigilante ofrecerá silla de ruedas en la cual será conducido a la sala de procedimiento y se le facilitará hasta su egreso de la institución

 <p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN sicor Soluciones Integrales en Riesgo Cardiovascular</p>	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>PL-12-001</p>
		<p>VERSIÓN 03</p>
<p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN SICOR</p>		<p>Página 4 de 5</p>

El vigilante ayudará al paciente al momento de ingresar y egresar y se permitirá el ingreso de acompañante.

e. **Paciente oxígeno-dependiente:** se administrará oxígeno con cilindro de la institución para ahorrarle consumo del mismo y se priorizará la atención, en la medida de las posibilidades del servicio.

5. OBJETIVO

Orientar la atención de todo el personal que labora en la institución hacia un servicio enfocado en la salud integral, basado en los valores institucionales (empatía, generosidad, honestidad, respeto, responsabilidad), para responder a las necesidades de nuestros usuarios y superar sus expectativas de servicio.

Promover el desarrollo de habilidades personales que favorezcan la prestación de servicios de salud más humanos.


6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA O NORMATIVIDAD:

- Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, artículo 107, Ley 1438 de 2011.
- Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021, la Política de Atención Integral y el Modelo Integral de Atención (MIAS).
- Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS), en especial del Sistema Único de Acreditación

7. DESCRIPCIÓN DE LA POLÍTICA:

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

EL CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACION SICOR, se compromete a velar porque que sus colaboradores desarrollen conductas que permitan **proporcionar un trato digno, empático, generoso, honesto, respetuoso y responsable** a todos sus usuarios. A **garantizar la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad en la atención**, respetando la condición y dignidad humana, reconociendo a cada individuo como **un ser integral**. La **humanización** en la prestación del servicio será la **insignia** de nuestra organización y contribuirá **al bienestar** de nuestros usuarios y sus familias y a la **fidelización** de los mismos.

 <p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN sicor Soluciones Integrales en Riesgo Cardiovascular</p>	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO</p>	<p>PL-12-001</p>
		<p>VERSIÓN 03</p>
<p>CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN SICOR</p>		<p>Página 5 de 5</p>

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ACTUAL	FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN	NATURALEZA DEL CAMBIO
Versión 01	Julio de 2016	Creación del documento
Versión 02	Septiembre de 2020	Actualización del documento
Versión 03	Enero de 2022	Se agrega lo relacionado con el enfoque diferencial.

COPIA CONTROLADA