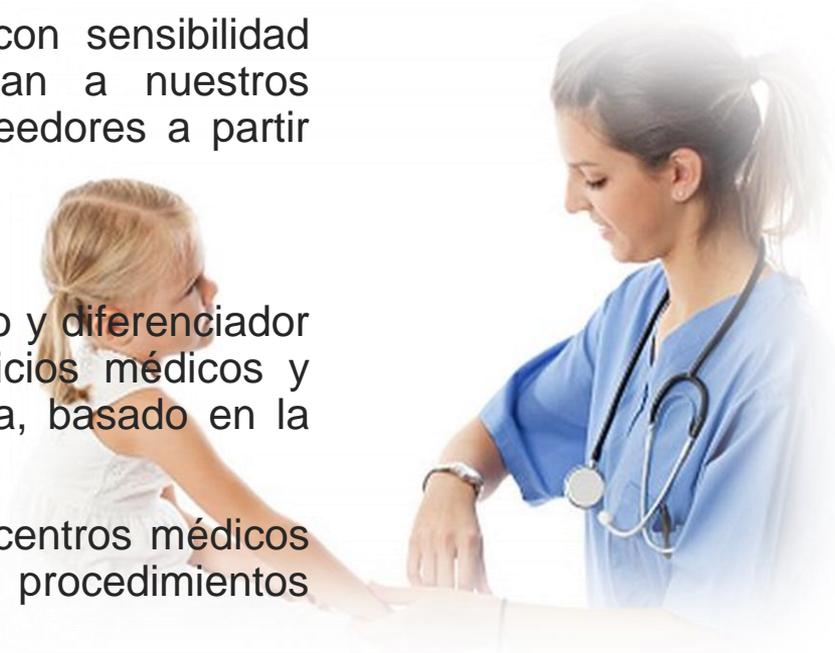


POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

En centros médicos Colmedica actuamos con sensibilidad frente a las condiciones que individualizan a nuestros usuarios, colaboradores, prestadores y proveedores a partir de un trato digno, cálido, amable y generoso

OBJETIVO: Asegurar un trato humano, cálido y diferenciador para todo paciente que accede a los servicios médicos y odontológicos de centros médicos Colmedica, basado en la confianza, la ética, y la honestidad

ALCANCE: La política de humanización de centros médicos Colmedica aplica para todos los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos



MARCO NORMATIVO

Ley 1438 de 2011 articulo 107

Ley 23 de 1981

Resolución 2003

Resolución 13437 de 1991

Decreto 1757 de 1994 compilado en
el Decreto 780 parte 10, página 615

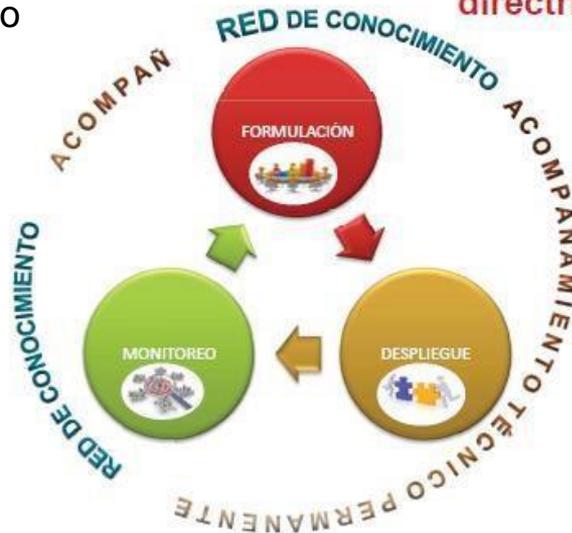
METODOLOGÍA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Como lo recomienda el Ministerio de Salud, la metodología de implementación de la Política de Humanización cuenta con 3 etapas:

1. Formulación o construcción de un lineamiento
2. Despliegue
3. Monitoreo: seguimiento de su cumplimiento



Gestión de la humanización
Metodología para la gestión de directrices



ETAPAS

- 1 FORMULACIÓN ▪ Construir lineamiento
- 2 DESPLIEGUE ▪ Intervenir en las dinámicas transformadoras del sistema
- 3 MONITOREO ▪ Generar observación y reflexión



Despliegue

Esta fase además implica establecer estrategias generales y acciones específicas que, considerando las particularidades de cada actor, faciliten la **INCORPORACIÓN CULTURAL** de la directriz por parte de los mismos.

ESTRATEGIAS

Divulgación, formación
y acompañamiento
(internos al sistema)

Ejemplificación (casos,
programas)

Política de
humanización

Incentivos y
reconocimientos

Movilización Social
(sensibilización pública,
redes sociales,
educación y cultura
pública)

INTERVENCIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL

DIVULGACIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL INTERNO



Centros médicos Colmedica asegura la aplicación de su Política de Humanización mediante:

- ❖ Socialización de los derechos y deberes de los pacientes
- ❖ Facilitando la elección del profesional tratante
- ❖ Brindando consejería y apoyo emocional al usuario y su familia (abortos, experiencia de la cirugía, decisiones de no tratamiento, etc.)
- ❖ Divulgación de su política de consentimiento informado
- ❖ Realización de examen médico y odontológico en condiciones de privacidad tanto visual como auditiva.
- ❖ Evitando toda forma de discriminación.
- ❖ Asegurando la confidencialidad de la información del usuario.
- ❖ Asegurando todos los elementos físicos (vestidos, batas) que garanticen la privacidad, el respeto de la desnudez y la dignidad de la persona.
- ❖ Desarrollando en todo el personal, habilidades de comunicación y diálogo • Apoyando la trasmisión de información dolorosa al paciente y sus familiares.
- ❖ Mediante el manejo respetuoso de información suministrada en medios de comunicación.
- ❖ Considerado en todo caso las vías de administración de medicamentos, procedimientos, tomas de muestras, considerando comodidad y dolor
- ❖ Evitando al máximo la contaminación visual y condiciones de silencio
- ❖ Incluyendo los elementos de humanización en el ambiente físico
- ❖ Realizando un abordaje respetuoso de tradiciones creencias y valores
- ❖ Facilitando las condiciones locativas y tecnológicas para reducción de espera y de filas.