

	DOCUMENTO DE APOYO	Código	PL-D06
	POLITICA DE HUMANIZACION	Versión	1
		Fecha	15-08-2020
		Página	1 de 1

EL INSTITUTO CLINICO QUIRURGICO DEL HUILA está comprometido en promover entre los empleados, una cultura de humanización en la atención, fundamentada en un trato digno, humano y respetuoso, con el fin de fortalecer la confianza en la atención, propiciando espacios donde el paciente, familiares y colaboradores, interactúen de manera incluyente como seres humanos.

Los principios que orientan todas las acciones a implementar en la política de humanización son:

Atención digna y respetuosa

Articular los principios, valores, derechos y deberes del usuario, de manera que se conviertan en referentes para garantizar durante el proceso de atención, una calidez en el trato, respeto por la dignidad, privacidad y confidencialidad.

Servicio humano de calidad

Trabajar en procesos articulados y centrados en los usuarios, no sólo desde el punto de vista de la estandarización, la tecnología y la seguridad, sino, en el fortalecimiento de elementos como la comunicación, la cultura organizacional y el trabajo en equipo; de tal manera que se garantice el desarrollo y mantenimiento de las competencias necesarias del personal asistencial y administrativo, que participan directa o indirectamente en la prestación de los servicios de salud del Instituto.

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 atención.

GUILLERMO GONZALEZ MANRIQUE

Gerente

ELABORÓ	ZORAYA MARCELA SANCHEZ CALDERON	APROBÓ	GUILLERMO GONZÁLEZ MANRIQUE
CARGO	ASESORA DE CALIDAD	CARGO	REPRESENTANTE LEGAL