



POLITICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA

1. DECLARACIÓN DE LA POLITICA

En Cayre IPS, la alta gerencia y aliados nos comprometemos en generar ambiente de cuidado brindando un trato humanizado a los usuarios y su familia, garantizando y respetando la privacidad en la atención, la seguridad y atención integral de calidad, fundamentado en lo físico, lo emocional y espiritual como ejes de atención centrada en la persona; fortaleciendo continuamente en nuestros colaboradores la actitud de servicio, la comunicación y mejora continua en un sano ambiente laboral, que impacte tanto al cliente interno como externo.

2. OBJETIVO

Definir lineamientos de atención humanizada con el usuario, garantizando la satisfacción del usuario en todo su ciclo de atención, así como su participación en el proceso de atención de la enfermedad

- Brindar una guía clara respecto a la atención de usuarios presenciales y telefónicos.
- Garantizar una atención humanizada en cada una de las atenciones de cara al usuario.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Desplegar el programa de humanización
- Fomentar y evaluar la apropiación de derechos y deberes en usuarios y su familia, así como aliados.
- Evaluar las necesidades, expectativas y percepción de los usuarios y su familia, así como de aliados frente al ambiente humanizado e intervenir factores que requieren planes de mejora.
- Fomentar, capacitar e intervenir en aptitudes y actitudes de los aliados contribuyendo al espíritu de servicio humanizado.



- Mantener y adaptar ambientes físicos para generar atención médica adecuada y espacios de trabajo dignos para la ejecución de esta.
- Gestión oportuna y pertinente de PQR

4. ALCANCE

La presente declaración aplica a todos los procesos y aliados a cargo de la atención de cara al paciente.

5. VALORES Y CREENCIAS INSTITUCIONALES EN LOS QUE SE FUNDAMENTA LA POLICA:

- **Calidad:** Creemos en hacer las cosas bien, mejorando continuamente y buscando satisfacer las expectativas de las personas.
- **Solidaridad:** Creemos en la colaboración y el apoyo como parte fundamental en nuestra vocación de servicio, el compromiso social y el trabajo en equipo.
- **Transparencia:** Creemos en que todas nuestras acciones deben ser éticas, claras, certeras y verificables.
- **Responsabilidad social:** Creemos que debemos aportar al mejoramiento social, económico y ambiental en nuestro entorno.
- **Respeto:** Creemos que debemos comprender y valorar la diversidad y las diferencias de las personas.
- **Generación de riqueza:** Creemos que debemos ser sostenibles en el tiempo optimizando el uso de los recursos disponibles.

6. ENFOQUE ATENCIÓN HUMANIZADA INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA

En Cayre reconocemos el rol participativo de la persona en el tratamiento de la enfermedad, por lo cual su atención se enfoca en garantizar que sus necesidades, preferencias y valores sean satisfechos de manera oportuna, pertinente y coordinada.

Pilares del enfoque:

- Intervención global, centrada en todas las dimensiones de las personas con patología crónica
- Respeto a la libertad y autonomía
- Centrados en la calidad de vida: cuida el bienestar físico emocional y social, considerando la importancia del entorno
- Adecuación de procesos al mejor tiempo para el/la paciente
- La humanización como componente esencial
- Decisiones compartidas



- Relación de ayuda y colaboración entre iguales
- Personalización e individualización
- Trabajo en equipo, integrado y coordinado
- Información comprensible y comunicación efectiva y afectiva
- La familia acompaña y participa (cuidadores/familiares)

7. EJES ORIENTADORES DE LA POLITICIA

Experiencia gratificante:

❖ **Persona/usuario:**

- Oportunidad y cumplimiento de las citas.
- Atención con calidez y sentido humano.
- Educación al paciente, familiar y/o cuidador.
- Infraestructura cómoda y agradable.
- Resolución de pqr
- Paciente y familia socios del cuidado

❖ **Equipo con talento y compromiso:**

- Liderazgo inspirador, innovador y con ejemplo.
- Alto compromiso y desempeño directivo.
- Personal operativo con actitud de servicio competente.
- Equipos colaborativos.

❖ **Identidad y pertenencia:**

- Rendición de cuentas con responsabilidad y oportunidad.
- Conducta a fin a los valores y creencias.
- Orientación a resultados.
- Actitud de servicio hacia los demás.

8. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA

1. **Actitud, escucha y observación:** Se relaciona con dos aspectos fundamentales, la capacidad de escuchar y la capacidad de servir. Una actitud generosa, la disposición de escuchar y mirar a quienes damos un servicio, sean probablemente un consuelo para el que sufre y una forma de expresarles nuestra solidaridad en momentos de



dificultad.

2. **Impregnar compromiso y esfuerzo:** Revela la actitud interior, cumplir con el deber, visualizar vocación de servicio, disposición de gestión y entusiasmo por el servicio.
3. **Demostrar gusto y amabilidad en la atención:** Demostrar gentileza, amor por el servicio y solidaridad a quien requiere de nosotros. Aptitud acogedora, noble y cálida.
4. **Practicar la paciencia:** Disposición y sensibilidad para afrontar imprevistos conservando la calma y el equilibrio interior; transmitir tranquilidad permea al entorno que esta viviendo la novedad. Recuerde usted es el gestor del servicio, no tiene relación ni conflicto con el usuario a modo personal
5. **Tolerancia:** Tolerancia se refiere a la capacidad de permitir y aceptar las ideas, preferencias, formas de pensamiento o comportamientos de las demás personas. Requiere equilibrio y serenidad.
6. **Garantizar ambiente de respeto:** el respeto encierra 3 ideas importantes: inteligencia, admiración y compasión, así el respeto es un asunto de bien mirar, de caer en la cuenta, escuchar y comunicar de forma asertiva, tomar en cuenta las diversas posturas y opiniones, de descubrir a la otra persona, de descubrirme en ella y en mí también.

7. EJES DE LA POLÍTICA

- **Seguridad del paciente.** Trabajo sostenido sobre un programa de seguridad que incluya el manejo sistemático y responsable de los riesgos desde su identificación, clasificación, priorización y administración, hasta la generación de barreras de seguridad para disminuir su impacto, y el seguimiento y monitorización del riesgo para la toma de decisiones por parte de la alta dirección.
- **Mejora continua:** Procesos de calidad estandarizados y fundamentados en atender necesidades del paciente y su satisfacción.
- **Brindar información:** Debe ser clara, completa y suficiente para que les permita tomar las decisiones más apropiadas para su manejo y cuidado en salud, sumado al consentimiento informado, que es el acto médico de informar al paciente cuales son las alternativas terapéuticas para su enfermedad y las posibles consecuencias de estas, forma parte fundamental de la relación médico paciente, además de ser una obligación legal y ética.



- **Fidelización del Usuario y su familia:** Mediante la medición de la experiencia de servicio, trabajo continuo en cual se debe lograr que los usuarios y su familia que han recibido los servicios se conviertan en un cliente frecuente, logrando su fidelización y promoción de los servicios de Cayre.

9. MARCO LEGAL

- **Constitución Política de Colombia**

Artículo 1. Colombia es un-Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

- **Ley 100 de 1993**

“Por medio de la cual se crea el Sistema General de Seguridad Social Integral

ARTÍCULO 1. Sistema de Seguridad Social Integral. El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.

- **La ley 1438 del 2011**

“Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones”.

Artículo 30. principios del sistema general de seguridad social en salud.

- **La Resolución 13437 de 1991**

Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.

- **Decreto 1011 de 2006**

El cual está orientado a mejorar la atención en salud centrada en la persona.

La Resolución 4343 de 2012

La Resolución 4343 de 2012



Se expide la regulación sobre deberes y derechos que tienen las personas en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como ley de deberes y derechos de los pacientes.
los pacientes.

- **La ley 1438 del 2011**

“Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones’.

Artículo 30. principios del sistema general de seguridad social en salud.

- **Decreto 0903 de 2014**

El presente decreto tiene por objeto dictar disposiciones y realizar ajustes al Sistema Único de Acreditación en Salud, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, así como definir reglas para su operación en los Sistemas Generales de Seguridad Social en Salud y Riesgos.