	POLITICA DE HUMANIZACION CLINICA ANTIOQUIA	Código: E-DE-D-002
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2014
		Página 1 de 3

INTRODUCCIÓN

Para Clínica Antioquia S.A. es de gran importancia contar con un enfoque orientando hacia la humanización de los servicios de salud, teniendo claro que el talento humano es un pilar fundamental dentro de su direccionamiento y en base a esto se crea la necesidad de buscar conductas que impacten positivamente en el crecimiento personal y profesional de cada uno de sus colaboradores, fomentando los valores de la plataforma organizacional, estrategias de humanización y la responsabilidad social, encaminando su labor hacia una prestación con calidad y calidez.

La acción Humanízate, resulta de considerar al usuario de manera integral, en su dimensión física, mental, emocional y existencial, de tratarlo con calidez, de garantizar su bienestar en un ambiente físico e interpersonal adecuado y de atenderlo con unos sistemas eficientes y oportunos que le permitan la solución a sus necesidades. Clínica Antioquia S.A. enfocado en este principio pretende difundir a todo el personal, la importancia para trabajar en políticas de humanización y obtener como resultado final servicios de salud más humanizados.

Humanizar la prestación del servicio implica también una humanización hacia el personal de la institución para que este ejerza humanización hacia los pacientes. Ya que en la institución debe tratar a sus empleados como quiere que traten a sus clientes.

2. JUSTIFICACION


La humanización de los servicios de salud se ha constituido en una necesidad prioritaria, donde el actuar diario del colaborador de la institución debe estar enmarcado por el respeto hacia el usuario, su privacidad y su dignidad, como aspecto fundamental de la prestación de los servicios de salud.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado, es claro precisar que adoptar la política de humanización de los servicios de salud en la CLÍNICA ANTIOQUIA S.A. implica el compromiso de todos y cada uno de los colaboradores de la institución e involucra e incluye la parte directiva de la organización quienes deben liderar y motivar los cambios en todos los demás niveles, proponiendo y adoptando estrategias que deberán ser seguidas y evaluadas para lograr el mejoramiento continuo, el cambio actitudinal y el éxito e impacto en la prestación de los servicios de salud y los colaboradores de toda la organización.

¿Cuál es nuestra meta?

Lograr que la CLINICA ANTIOQUIA esté al servicio de la vida y de la dignidad de la persona, donde se brinden cuidados humanos con calidad y calidez tanto a Nuestros usuarios como a su familia y/o allegados.

¿Qué hacer frente al crecimiento de la humanización?

	POLITICA DE HUMANIZACION CLINICA ANTIOQUIA	Código: E-DE-D-002
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2014
		Página 2 de 3

- ✓ Promover un clima organizacional más humano y cálido.
- ✓ Fortalecer el mejoramiento de calidad del servicio, en concordancia con el código de ética.
- ✓ Crear indicadores que permitan un cambio permanente de actitud mediante estrategias participativas.
- ✓ Capacitaciones constantes con el fin de incentivar el sentido humano y desarrollar el aprecio por el usuario.

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Clínica Antioquia S.A. trabaja con el propósito de brindar una atención amable, cálida, y respetuosa, que busca proteger la integridad física, mental y social del paciente y su familia, mediante la promoción de un ambiente de trabajo cordial que comprende las relaciones que se derivan entre trabajadores, pacientes y sus familias”.


PROPÓSITO

Consolidar acciones que garanticen una cultura de humanización en los colaboradores de Clínica Antioquia S.A., generando un impacto en la satisfacción de los usuarios.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

1. Dotar a los colaboradores de Clínica Antioquia S.A. de las herramientas necesarias para mejorar sus habilidades de Atención Humanizada.
2. Conformar un equipo de humanización en la Clínica, generando líderes en la divulgación de la política.
3. Dar un trato personalizado a los usuarios.
4. Adoptar como principio para propender por la humanización en la atención a los usuarios y garantizar el mejoramiento de la calidad en la promoción y prestación de los servicios de salud, el respeto de los derechos y deberes de los usuarios.
5. Brindar un trato cálido que responda a las dimensiones físicas, emocionales y sociales por parte de todos los colaboradores que hacen parte de la Clínica.
6. Promover un clima organizacional más humano y cálido.
7. Desarrollar por parte de la Institución la política de humanización dentro de direccionamiento estratégico que permita mejorar el trato a todos los usuarios y quienes provee los servicios de salud.

ESTRATEGIAS

	POLITICA DE HUMANIZACION CLINICA ANTIOQUIA	Código: E-DE-D-002
		Versión: 001
		Fecha: Noviembre 2014
		Página 3 de 3

1. **DIVULGAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES:** Dar a conocer a los usuarios de la Clínica, los deberes y derechos a través de abatibles, campañas educativas, carteleras internas, comité de ética, manual de atención al usuario y espacios de participación comunitaria.
2. **SOCIALIZAR LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN:** Se llevará a cabo por un período de un mes la divulgación de la política de humanización a todos los colaboradores que hacen parte de la Clínica Antioquia a través de folletos, carteleras, correo institucional, spark y reuniones de los diferentes grupos.
3. **DESARROLLAR HABILIDADES HACIA UNA ATENCIÓN HUMANIZADA:** Se realizará una educación continua a todos los colaboradores de la Clínica, centrada en los principios de la política de humanización los cuales hacen referencia a una atención digna y respetuosa, servicio humano de calidad, atención centrada en el usuario con el fin de mejorar las expectativas de los usuarios en cuanto al trato recibido.
4. **CREAR LIDERES DE HUMANIZACIÓN:** Apoyados con el personal a cargo del área de atención al usuario, se conformará un equipo de humanización en la institución, quienes serán los líderes para promover y sensibilizar a todos los colaboradores en los diferentes servicios de la institución, fortaleciendo la buena comunicación y el trato humanizado hacia los usuarios.
5. **ATENCIÓN PREFERENCIAL CON ENFOQUE HUMANIZADO**
 - Entregar tarjetas de bienvenida al servicio de hospitalización deseando pronta recuperación y brindando el apoyo necesario del equipo de salud, igual que la disponibilidad para la recepción de sugerencias que contribuyan al mejoramiento de la institución.