



POLITICA HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

Versión: 01

Vigente desde:
15-10-2019

Código: PO-AU-001

Página 1 de 6

POLÍTICA DE HUMANIZACION EN LA ATENCION

Contenido

1. Marco Normativo y Líderes del Proceso 2
2. Principios de humanización en la atención de salud..... 2
3. Objetivos de la Política de humanización en la Atención en Bienestar IPS..... 3
4. Estrategias de difusión entre los colaboradores de la IPS y los usuarios..... 4
5. Articulación la política de Humanización en la Atención con los documentos institucionales .. 5
6. Instrumento de seguimiento y monitoreo. 5
7. Dinámica para Implementar la política de Humanización de la atención..... 5

ELABORÓ

Analista de Procesos

REVISÓ

Director (a) de Servicio y Experiencia del Usuario

APROBÓ

Gerente General



POLITICA HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

Versión: 01

Vigente desde:
15-10-2019

Código: PO-AU-001

Página 2 de 6

1. Marco Normativo y Líderes del Proceso

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

El objetivo principal es convertir la humanización en una política institucional que trascienda lo meramente filosófico y se concrete en un plan institucional que hace parte del modelo de atención al paciente y se tenga como referente en los momentos de verdad, el cual pretende generar un cambio cultural al interior de los colaboradores de la empresa, reflejado en un comportamiento actitudinal coherente con el plan de humanización de los servicios de salud, con un enfoque integral y un alcance que logre permear todos los procesos organizacionales.

Teniendo este referente de actuación y dirección, Bienestar IPS se acoge a las políticas de humanización emitidas por el Ministerio de Salud y protección Salud, implementando la política a toda la población de usuarios sin distinguir edad, sexo, religión, estrato socioeconómico, orientación sexual, se trazan lineamientos transversales a toda la compañía, siendo los colaboradores de la empresa los actores principales de la implementación.

El liderazgo y la orientación para el desarrollo de estos procesos y las actividades que lo enmarcan estarán bajo la dirección de la estructura nacional, acorde a las actividades inherentes del proceso así:

- **Nivel Nacional:** Gerencia General (ejecutivo) / Gerencia Administrativa / Recursos Humanos/ Dirección Nacional de Relacionamento con el Usuario / Dirección Nacional de Calidad
- **Nivel Regional:** Auditor de Calidad / Trabajadoras Sociales / Directores de Ciudad
- **Nivel Sede:** Coordinador de Sede / Asistente Administrativo/ Coordinadores Administrativos / Técnicos de Sede

2. Principios de humanización en la atención de salud

- ✓ Enfoque de la atención centrada en el usuario: El usuario es el eje a partir del cual gira la atención en todos los servicios.
- ✓ Cuidado: entender que la comprensión del ser humano en su proceso de vivir, en sus derechos, en su integridad, en la relación con su entorno requiere del estímulo para poder asimilar que del autocuidado también depende su estado de salud.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Analista de Procesos	Director (a) de Servicio y Experiencia del Usuario	Gerente General



POLITICA HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

Versión: 01

Vigente desde:
15-10-2019

Código: PO-AU-001

Página 3 de 6

POLÍTICA DE HUMANIZACION EN LA ATENCION

- ✓ **Información:** En el contexto de la atención en salud todo tipo de orientación e información que se brinda al paciente y su familia debe ser clara, completa y suficiente para que les permita tomar las decisiones más apropiadas para el manejo y el cuidado de su salud.
- ✓ **Calidez:** Hace referencia a la atención, entendida esta como transmitir al paciente y su familia calor humano genuino, generar empatía, tener una actitud diligente y optimista y propiciar un ambiente cálido y agradable. En el contexto del “ser –humano” y el imperativo ético en la atención en salud, respetando su condición y dignidad humana.
- ✓ **Comunicación Asertiva:** Consiste en socializar los canales de comunicación existentes para generar confianza identificando dichos canales como eficaces que permitan escuchar las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del paciente y permitan transmitirle de una manera clara y cálida la información que se requiere de acuerdo con la condición de cada ser humano.
- ✓ **Fidelización del Paciente:** En el contexto de la atención en salud consiste en lograr que los usuarios que han recibido los servicios se conviertan en un cliente satisfecho y comprometido y participe del servicio de salud que está recibiendo

3. Objetivos de la Política de humanización en la Atención en Bienestar IPS

- ✓ Promover la política de humanización de la atención en salud dirigida a la población asignadas a las sedes de Bienestar IPS, en todos los servicios ofertados en las IPS.
- ✓ Disminuir la ocurrencia de los eventos que representen un riesgo en la atención en salud que se brinda a la población de las sedes asignadas de empresa.
- ✓ Fortalecer el comportamiento de los colaboradores de la IPS atendiendo las buenas prácticas y las políticas de humanización que enmarcan la implementación de lineamientos institucionales.

1. Política de humanización: “BIENESTAR IPS se comprometen a brindar un trato humanizado a los usuarios, garantizando y respetando la privacidad en la atención, de igual forma a la comunidad y los compañeros de trabajo, por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia. Desarrollando la labor diaria aplicando los principios de servicio humanizado y seguro, participación comunitaria y equidad y los valores institucionales de respeto, solidaridad y trabajo en equipo”

2. Participación del recurso humano:

- ✓ Orientadores, Línea de frente, Líder de Atención al Usuario asistirá y velará inmediatamente por todo usuario que llegue a la sede y sea objeto de la política de humanización para brindarle atención de manera prioritaria.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Analista de Procesos	Director (a) de Servicio y Experiencia del Usuario	Gerente General



POLITICA HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN

Versión: 01

Vigente desde:
15-10-2019

Código: PO-AU-001

Página 4 de 6

POLÍTICA DE HUMANIZACION EN LA ATENCION

- ✓ Profesionales de la salud brindarán una atención en salud basada en la pertinencia y resolutivez de sus patologías, atenderán en los espacios adecuados, garantizando una comunicación clara y con calidez.
- ✓ Auxiliares del call center, atenderán cualquier indicación o solicitud especial de los usuarios que se encuentren inmersos en esta población objeto de la política de humanización.

3. Herramientas implementadas para la humanización en nuestras sedes:

Teniendo en cuenta el desarrollo y la aplicación del Programa de humanización, Bienestar IPS ha acogido modelos de prestación del servicio direccionado hacia el usuario, es así como en nuestras sedes contamos con las siguientes:

- ✓ Digiturnos con módulo de selección para atención preferencial, el cual prioriza la atención del usuario objeto específico de esta política.
- ✓ Sillas en las salas de espera identificadas (con logo) para uso de la población de usuarios que integran esta política.
- ✓ Capacitación a los funcionarios en temas y acciones encaminadas a la humanización en la atención.

4. Estrategias de difusión entre los colaboradores de la IPS y los usuarios.

Reconociendo que la capacitación, la observación y la repetición sistémica son métodos de aprendizaje e interiorización, por lo cual hemos dispuesto de las siguientes técnicas para generar una sensibilización efectiva entre los colaboradores y usuarios.

- a. Presentación de estrategia a todo el equipo de colaboradores.
 - b. Jornadas de Capacitación sobre la política institucional de humanización en la atención.
 - c. Instalación de imagen y promoción en el escritorio de pantalla de los PC instalados en la sede con frases alusivas a la estrategia de humanización.
 - d. Presentación de las frases en las redes sociales administradas por Bienestar IPS.
 - e. Presentación de la estrategia a través de imágenes y frases en el video sin fin alusivas a la humanización.
- 6.3 Entrega de volantes ilustrativos con la estrategia de humanización en las salas de espera.
- 6.4 Charlas incidentales en sede dirigidas a los usuarios sobre la humanización en la atención.

ELABORÓ

Analista de Procesos

REVISÓ

Director (a) de Servicio y Experiencia del Usuario

APROBÓ

Gerente General

5. Articulación la política de Humanización en la Atención con los documentos institucionales

La presente política será aplicada en cada uno de los protocolos, procedimientos, manuales y guías vigentes, que se relacionen con la atención de los usuarios.

6. Instrumento de seguimiento y monitoreo.

El cual se realizará en el marco de:

- ✓ Las inconformidades que se causen por fallas en la atención asociado al ítem “relaciones interpersonales” y se recepcionen desde los diversos canales como son página web, buzón de sugerencias, quejas de portal de NEPS, Call center, redes sociales, en sede, entre otros.
- ✓ Monitoreo de uso de los elementos y estrategias definidas en la política de humanización.
- ✓ Jornadas de evaluación para todos los funcionarios encaminados a sensibilizar al recurso humano para la implementación integral de la política de humanización

7. Dinámica para Implementar la política de Humanización de la atención

En el marco de la implementación de la estrategia de humanización de la atención en salud se ha definido el slogan **Yo puedo...**

La frase **Yo puedo** se utilizará para interiorizar el sentimiento de lo que vamos a expresar a los demás, es una palabra con una propuesta positiva que va a utilizarse siempre como sujeto de la oración con un predicado que cambia semanalmente.

Además, se hará énfasis en que **el buen trato se contagia** para transmitirlo al talento humano de la IPS.

Elementos de la atención humanizada que integran la política de humanización:

- ✓ Presentación, saludo, amabilidad y cordialidad con los usuarios y entre los colaboradores.
- ✓ Mirar a la cara del usuario, escucha activa y diálogo asertivo cuando se comunican con un usuario, aplica para todos los colaboradores de la IPS.
- ✓ Todos los usuarios merecen la misma atención, no hay cabida para la discriminación en la atención.
- ✓ Los profesionales de la salud deben explicar muy bien al paciente todo lo concerniente al tratamiento y la enfermedad.

8. Impacto

Desde el nivel nacional se garantizará la capacitación, implementación, socialización, seguimiento y evaluación periódica a la Política de Humanización en la Atención.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Analista de Procesos	Director (a) de Servicio y Experiencia del Usuario	Gerente General



**POLITICA HUMANIZACIÓN EN LA
ATENCIÓN**

Versión: 01

Vigente desde:
15-10-2019

Código: PO-AU-001

Página 6 de 6

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

ELABORÓ

Analista de Procesos

REVISÓ

Director (a) de Servicio y Experiencia del Usuario

APROBÓ

Gerente General