

 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DI-DRE-16
	POLITICA DE HUMANIZACION	Versión: 02
		Fecha: 29/12/2023
		Página: 1 de 1

1. DESCRIPCIÓN DEL CONTENIDO

El Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascul ar Pabón S.A.S., como instituciones prestadoras de servicio de salud, consideran la humanización como eje transversal en la atención en salud y acorde a los principios institucionales de calidad, se ha propuesto que dentro de la atención integral en salud promover el reconocimiento del ser humano desde el respeto por sus creencias, la dignidad humana, la autonomía y libertad que permitan atender sus necesidades en el marco de la humanización y calidad.

1.1 Antecedentes

El Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascul ar Pabón S.A.S. se ha centrado sus esfuerzos y recursos físicos, tecnológicos y de talento humano en brindar una atención integral para los usuarios y sus familias; entendiendo la atención integral como el goce oportuno de los derechos para los usuarios enmarcados en los atributos de calidad cómo: acceso, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad; todo esto en el marco de la humanización, en relación a que, el año de 1993, Colombia realiza la reforma en salud a través de la Ley 100 de 1993, la cual, busca extender la cobertura del sistema a la población, sin embargo, genera una atención masificada, automatizada que termina por desconocer al sujeto de atención, de ahí, que el centro de cuidados cardioneurovasculares Pabón y clínica Cardioneurovasculares Pabón reconoce para su modelo de atención integral el principio de humanización como eje transversal para el desarrollo de cualquier tipo de atención. En este sentido, para el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascul ar Pabón S.A.S. se hace fundamental apropiarse de diferentes estrategias y acciones que permitan atender y responder las necesidades de los usuarios a nivel biológico, psicológico, social, familiar y espiritual con el objetivo de facilitar la adherencia tratamiento y generar resultados positivos que garanticen una recuperación holística en cada uno de los usuarios y sus familias; en ese orden de ideas, se retoma los principios de la política nacional de humanización en salud “entretajamos esfuerzos en la construcción de la cultura humanizada para el goce efectivo del derecho a la salud y dignidad humana”, de “instaurar la Humanización como principio transversal en las diferentes políticas nacionales, territoriales e institucionales, tanto privadas, públicas como mixtas, constituyéndola así en un imperativo del Sector Salud. Ello implica, centrar los esfuerzos en el ser humano, fortalecer la relación empatía entre los agentes del sector, otros sectores relacionados y la ciudadanía, cualificar la experiencia de interacción entre las personas y el sector salud, de tal manera que se favorezca el surgimiento de una cultura de humanización, el goce efectivo del derecho a la salud, la consolidación de la protección de la vida y de la dignidad de las personas” (pag. 15). En este sentido la actual política de humanización del Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascul ar Pabón S.A.S. sigue la normatividad legal vigente Y adopta leyes, sentencias y decretos que permiten darle sustento al manejo humanizado desde la garantía de los derechos de los usuarios y sus familias favoreciendo la calidad de vida y dignidad humana en la atención integral en salud.

 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DI-DRE-16
	POLITICA DE HUMANIZACION	Versión: 02
		Fecha: 29/12/2023
		Página: 2 de 1

- Objetivo:** Promover espacios para la construcción de una cultura de humanización fundamentada en la ética, buen trato, respeto y solidaridad en el Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascular Pabón S.A.S. para la atención integral en salud.

Campo de Aplicación: considerando la humanización como eje transversal la presente política aplica a todos los colaboradores en cada uno de los servicios del Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascular Pabón S.A.S.

3. Definiciones:

- **Humanización:** Hace parte de la dimensión ética del profesional, se convierte en una forma de relacionarse con el otro, desde el reconocimiento mutuo y comprensión del ser humano como sujeto biopsicosocial inmerso en demandas y necesidades particulares. Por tanto, humanización en salud es brindar una atención integral con calidad, oportunidad, y reconocimiento, actuando con respeto, cordialidad y vocación de servicio hacia los demás; orientando nuestras acciones desde el trato digno y diferencial, aportando otra dimensión en la atención y recuperación de nuestros usuarios.
- **Atención integral:** Se relaciona con el establecimiento de una relación positiva, humana, en el marco de la calidad, acceso, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad entre un profesional en salud del Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascular Pabón S.A.S. y los usuarios y sus familias.
- **Comunicación asertiva:** Es una habilidad social que permite la comunicación de manera eficaz con los otros, facilitando la comprensión y relación con los otros.
- **Comunicación afectiva:** Es la expresión verbal y de comunicación que se establece con el otro desde el reconocimiento de la subjetividad y afectación mutua, comprender la relación empática de sincronía emocional; en este sentido, estar en sincronía con el estado emocional de la persona, y fomentar la movilización desde el reconocimiento positivo.
- **Manejo emocional:** Es la respuesta asertiva a nivel emocional cuando se presenta un estímulo interno o externo que condiciona la respuesta natural del ser humano.

Lineamientos:

1. Fomentar espacios para la interacción solidaria, y comunicación asertiva entre los usuarios y los colaboradores, sin discriminaciones y promoviendo el respeto por la diferencia.
2. Promover el desarrollo personal y profesional de los colaboradores desde el ser y hacer humano basado en el buen trato y dignidad.
3. Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, familias y colaboradores dentro del sentido humano y atención de calidad.
4. Fomentar una experiencia positiva en la atención brindada a los usuarios, familias, así como, en la vinculación de nuestros colaboradores.

	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DI-DRE-16
	POLITICA DE HUMANIZACION	Versión: 02
		Fecha: 29/12/2023
		Página: 3 de 1

Estrategias

1. Implementación del programa de humanización
2. Divulgación de política de humanización
3. Verificación del cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.

Indicadores

Nivel de ejecución del programa de humanización

4. DECLARACIÓN DE POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN, DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS. PREAMBULO

El Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascular Pabón S.A.S., como instituciones prestadoras de servicio de salud, consideran la humanización como eje transversal en la atención en salud y acorde a los principios institucionales de calidad, se ha propuesto que dentro de la atención integral en salud promover el reconocimiento del ser humano desde el respeto por sus creencias, la dignidad humana, la autonomía y libertad que permitan atender sus necesidades en el marco de la humanización y calidad. En este sentido, la proclamación de la presente política de humanización, incluyendo los derechos y deberes de los usuarios se convierte en guía para orientar y regular las acciones y comportamientos de todos y cada uno de los colaboradores, del Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascular Pabón S.A.S., así como garantizar la participación de los usuarios dentro del marco de relación que implica la atención en salud. POLITICA DE HUMANIZACIÓN TRATO DIGNO, HUMANO Y RESPETUOSO. Nos comprometemos a brindar atención integral en salud con enfoque humanizado, teniendo en cuenta el reconocimiento al usuario como eje central de la atención, brindando apoyo, respeto, y dignidad al usuario y su familia, promoviendo el reconocimiento de sus derechos que permitan la consolidación de una cultura humanizada para garantizar el bienestar y calidad de vida en nuestros usuarios y colaboradores. El Centro de Cuidados Cardioneurovasculares Pabón S.A.S. y la Clínica Cardioneuvascular Pabón S.A.S., se comprometen a: Promover espacios para la construcción de una cultura de humanización fundamentada en la ética, buen trato, respeto y solidaridad. Fomentar espacios para la interacción solidaria, y comunicación asertiva entre los usuarios y los colaboradores, sin discriminaciones y promoviendo el respeto por la diferencia. Promover el desarrollo personal y profesional de los colaboradores desde el ser y hacer humano basado en el buen trato y dignidad. Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, familias y colaboradores dentro del sentido humano y atención de calidad. Fomentar una experiencia positiva en la atención brindada a los usuarios, familias, así como, en la vinculación de nuestros colaboradores.

 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DI-DRE-16
	POLITICA DE HUMANIZACION	Versión: 02
		Fecha: 29/12/2023
		Página: 4 de 1

5. DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud frente a los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento, que permita tomar decisiones conscientes, e informadas respecto a procedimientos y tratamiento.
2. A morir con dignidad y que se respete mi decisión de no intervenir en el curso natural de la enfermedad en estadios terminales, contando con atención en salud oportuna y humana.
3. Contar con información clara y que se respete mi decisión de aceptar o rechazar la donación de órganos para trasplante.
4. Contar con la representación por un familiar o autoridad competente, en caso de inconsciencia, discapacidad mental o ser menor de edad.
5. Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia clínica, solo cuando se cuente con su autorización o solicitud por parte de las autoridades competentes que la ley determine.
6. Recibir trato digno y respetuoso en todo momento, sin discriminaciones por mis creencias, costumbre y/o cultura.
7. Recibir atención en condiciones adecuadas de higiene, organización, seguridad y en garantía de mi intimidad, garantizando una atención de calidad en el marco del respeto, equidad y dignidad.
8. Ejercer mi voluntad y decisión de recibir y/o desistir del tratamiento, así como, optar por la firma alta voluntaria.
9. Recibir información clara y oportuna para facilitar mi comprensión frente a los costos de su atención en salud y recibir la orientación adecuada sobre gestiones administrativas relacionadas con la prestación del servicio.
10. Elegir y conocer el nombre del personal que me acompaña en mi proceso de atención, así como, mantener comunicación clara y continua.
11. Presentar una queja o petición respetuosa en caso de existir alguna inconformidad en la atención, así como, recibir respuesta efectiva y oportuna.
12. Contar con la posibilidad y acceso para obtener una segunda opinión profesional e idónea frente a las recomendaciones y tratamiento médico sugerido.
13. Acceder y decidir si acepta o rechaza apoyo espiritual y moral, ofertado por la institución durante el proceso de estancia hospitalaria.
14. Autorizar su participación e inclusión en estudios de investigación científica de la institución.

 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DI-DRE-16
	POLITICA DE HUMANIZACION	Versión: 02
Fecha: 29/12/2023		
		Página: 5 de 1

5.1 DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Respetar al personal responsable de la prestación y la administración de los servicios de salud.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud durante la hospitalización y en el egreso.
3. Promover estrategias de autocuidado en su familia y comunidad, fomentando ambientes seguros y saludables
4. Promover el respeto y buen trato en la relación con los demás pacientes, cumpliendo los protocolos, normas, y reglamentos de la institución, y demás medidas de seguridad del paciente.
5. Entregar información clara, veraz y real al personal de salud, actuando de buena fe ante la prestación del servicio.
6. Contribuir al pago de los costos en salud que determina la ley frente a la prestación del servicio.
7. Usar adecuadamente las instalaciones de la institución, promoviendo acciones de cuidado y uso racional de los recursos, aportando a la protección del medio ambiente.
8. Actuar solidariamente antes las situaciones que pongan en peligro la vida o salud de las personas.

 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DI-DRE-16
	POLITICA DE HUMANIZACION	Versión: 02
		Fecha: 29/12/2023
		Página: 6 de 1

6.BIBLIOGRAFÍA

- Ministerio De La Protección de salud y protección Social, Ministerio de Salud y Protección Social Oficina de Calidad Bogotá D.C., 2020. “Entretejemos Esfuerzo en la Construcción de la Cultura de Humanización para el Goce Efectivo del Derecho a la Salud y la Dignidad Humana” 2021-2031. Consultada en <https://consultorsalud.com/wpcontent/uploads/2021/09/Proyecto-en-borrador-Politica-de-Humanizacion-enSalud.pdf>
- Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones Congreso de Colombia. Bogotá D.C. 1993 consultada en http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html
- Ley 1164 de 2007. Por la cual se dictan disposiciones en materia del Talento Humano en Salud. Congreso de Colombia. Bogotá D.C. 2007. Consultada en https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201164%20DE%202007.pdf
- Ley Estatutaria 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Congreso de la república de Colombia. Bogotá D.C. 2015. consultado en https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf
- Ministerio De La Protección de salud y protección Social. Decreto Numero 1011 DE 2006, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, consultado en <file:///C:/Users/DOC%20SERV%202/Downloads/DECRETO-1011-DE-2006.pdf>

 	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Código: DI-DRE-16
	POLITICA DE HUMANIZACION	Versión: 02
		Fecha: 29/12/2023
		Página: 7 de 1

COPIA CONTROLADA	X	No. COPIA	
COPIA NO CONTRALADA			

Control de Cambios del Documento		
Versión	Fecha	Descripción de los cambios realizados
00	05/08/2022	Creación del documento
01	09/09/2022	Se incorporan los derechos y deberes de los usuarios y el bienestar de los trabajadores
02	29/12/2023	Se incluye el indicador de ejecución del programa

	Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Firma		María E. Basante E.	
Nombre	María Mercedes Bolaños	María Esther Basante	María Mercedes Bolaños D.
Cargo	Gerente	Subgerente de calidad	Gerente
Fecha	29/12/2023	29/12/2023	29/12/2023