

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

“POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN Y SE TRAZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA CLINICA DE TENJO LTDA”

LA GERENCIA DE **CLINICA DE TENJO LTDA** EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES CONSIDERANDO

Que la constitución Política de Colombia de 1991, en sus artículos 11 y 13 ampara los derechos fundamentales: El derecho a la vida, derecho a la información y derecho a la participación e igualdad.

Que la *Resolución 0123 de 2012* (Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario) incorpora nuevos estándares de humanización, y que consecuente con el enfoque del mejoramiento continuo de la calidad, para que una institución obtenga la categoría de acreditado en salud, no solamente debe exhibir buenos procesos y/o estructura; es necesario que estos se traduzcan en resultados en salud centrados en el usuario.

Que el *artículo 48* de la Constitución Nacional, dispone que la Seguridad Social es un Servicio Público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la ley.

Que el Código de Ética y Buen Gobierno es un elemento de Control que define el estándar de conducta de la empresa, establece las declaraciones explícitas en relación con las conductas de los servidores públicos para la consecución de los propósitos de la entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución Política, la ley y la finalidad social del Estado.

Que la **Clínica de Tenjo** realiza un continuo sostenimiento de los subsistemas, componentes, elementos y productos del *Decreto 943 de 2014* “por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno”, donde se determinan las generalidades y estructura necesaria para establecer, implementar y fortalecer un Sistema de Control Interno en las entidades y organismos obligados a su implementación, de acuerdo con lo dispuesto en el *artículo 5° de la Ley 87 de 1993*. Igualmente, en concordancia con la *NTCGP 1000*, cuyo propósito es mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y/o servicios que respondan a las necesidades y expectativas de sus clientes, mediante la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad.



Que la **Clínica de Tenjo**, en cumplimiento de la función pública que le es inherente y por los frentes en los que debe actuar, y en aplicación de la política en el proceso de atención y humanización al paciente, hace necesario conformar el comité de humanización como órgano colegiado asesor de la gerencia.

Que la salud por ser un servicio público a cargo del estado, al cual le corresponde intervenir y establecer las modalidades y formas de participación comunitaria, para el mejoramiento en la prestación de servicios en busca de tener un trato humanizado en la atención del usuario.

Que el Sistema General de Seguridad Social en Salud está orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA CLÍNICA DE TENJO: La **Clínica de Tenjo** se compromete a promover la cultura de la humanización de los servicios y el proceso de preparación del personal, en este aspecto creando líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia propendiendo por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEFINICIÓN DE HUMANIZACIÓN. El término humanización da cuenta de un proceso que se lleva a cabo por un tiempo determinado y que tiene como fin la conversión del sujeto u objeto en cuestión en algo más parecido a lo que se entiende normalmente por ser humano.

Es un asunto ético, en el que se desarrollan sentimientos conscientes y manejables entre los cuales destacan la solidaridad, el amor por el prójimo, la empatía, el compromiso con determinadas causas, etc. esos tienen que ver con los valores que conducen la conducta en el ámbito de seres racionales; que aspiran a que las personas hagan el bien, que se sintonicen con la bondad y con las buenas maneras, hacernos benignos es humanizarnos.

La humanización de la atención en salud es un reto de calidad en la **Clínica de Tenjo**, por lo que es de gran importancia tener en cuenta la sensibilización de los profesionales en salud en la concientización respecto de la atención a los usuarios, la cual debe realizarse en el contexto de la ética y los valores institucionales y personales, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.



ARTÍCULO TERCERO PRINCIPIOS ORIENTADORES: La humanización de la atención en salud comprende.

- Trato respetuoso y amable con el paciente y su familia.
- Trato respetuoso y amable con los compañeros de trabajo.
- Manejo de buena comunicación: clara, oportuna, amable.
- Seguridad del paciente: Brindar una atención y un ambiente seguro y amable.
- Escuchar las manifestaciones y el sentir de los pacientes.
- Ser solidario con las necesidades del otro.
- Respeto por la dignidad de cada paciente.
- Atención centra en el usuario.

ARTÍCULO CUARTO: OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL PACIENTE:

General

Diseñar e implementar un programa que permita incorporar la atención humanizada en la prestación de servicios de salud en la **Clínica de Tenjo**.

Específicos

- Conformar el comité de humanización para divulgar la política y desarrollar el manual de humanización.
- Diseñar, ejecutar y evaluar un plan de Estrategias y actividades que permitan promover la humanización del servicio.
- Desarrollar actividades de capacitación y sensibilización orientadas a promover el desarrollo de una actitud positiva en los funcionarios hacia la prestación de los servicios tanto a los usuarios internos como externos.
- Difundir el tema de la humanización mediante campañas de divulgación, utilizando todos los medios informativos disponibles.
- Todos los colaboradores de la Clínica de Tenjo deben tener, conocer y trabajar la Política de Humanización en sus servicios con los usuarios tanto externos como internos.

ARTÍCULO QUINTO: CREACIÓN DEL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA CLÍNICA DE TENJO LTDA: El comité de Humanización de la **Clínica de Tenjo** está integrado por el siguiente personal:

1. El Gerente o su delegado.
2. Representante de enfermería.
3. Representante del personal médico.



4. Representante del área administrativa.
5. Líder de atención al usuario.
6. Un delegado representante de las organizaciones de la comunidad que formen parte de los comités de participación comunitaria del área de influencia del organismo prestador de salud.
7. Secretaria (o)

PARÁGRAFO 1: El presidente del Comité de Humanización será elegido por los miembros, por un periodo de 1 año.

PARÁGRAFO 2: El Comité de Humanización podrá invitar a otras personas a sus sesiones, con el propósito de ilustrar su criterio o recibir información necesaria para la toma de decisiones, tendiendo derecho a voz y no a voto.

PARÁGRAFO 3: Serán funciones de los participantes del Comité de Humanización

1. Participar en las Intervenciones a que haya lugar para mejorar el Clima Laboral y la Humanización en la prestación de servicios.
2. Tendrán voz y voto en la toma de decisiones.
3. Liderar campañas y programas dirigidos a constituir una cultura de servicio humanizado.
4. Analizar las sugerencias, solicitudes e inconformidades que sean reportadas al comité por los funcionarios y usuarios de la clínica.
5. Adoptar su propio reglamento.
6. Ser multiplicadores de la Política de Humanización y velar por su conocimiento y adopción.
7. Asesorar y apoyar el equipo terapéutico o a cualquier persona que se encuentre involucrada con el usuario enfermo, cuando en su proceso de atención surja una circunstancia que requiera un trato más humano.
8. Las demás que les correspondan como miembros del comité.

PARÁGRAFO 4: El Comité de Humanización de la **Clínica de Tenjo** sesionará de manera ordinaria cada mes y de manera extraordinaria cuando la situación así lo requiera, para lo cual deberá ser convocado por dos de sus miembros.

ARTÍCULO SEXTO: RENOVACION DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ: Los miembros del comité ejercerán sus funciones por dos (2) años y podrán ser reelegidos por un único periodo adicional.

ARTÍCULO SÉPTIMO: VIGENCIA Y ÁMBITO DE APLICACIÓN. Esta Política se rige a partir de la fecha de su expedición y se aplicará en todos los servicios de la **Clínica de Tenjo Ltda.**

Expedida en Tenjo, Cundinamarca, a los veintiseis (26) días del mes de Junio de 2020.

