



## **POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA**

### **Objetivo**

Brindar a los usuarios de la E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo una atención en salud integral y humanizada con calidad, centrados en el bienestar del individuo, familia y comunidad

### **POLÍTICA**

*La E.S.E. Camilo Villazón Pumarejo establece que, durante el proceso de atención, se debe brindar un servicio integral al usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidad humana, que responda a sus necesidades y expectativas, mediante el trato amable, personalizado y de respeto.*

### **Lineamientos Para La Implementación De La Política**

#### **Pautas del buen trato y comportamiento**

- ✓ Respetar para que me respeten.
- ✓ Saber escuchar y no interrumpir.
- ✓ Brindar un trato digno.
- ✓ No discriminar.
- ✓ Brindar apoyo, ser solidario y servicial.
- ✓ regalar actitudes de cortesía y empatía.
- ✓ Llamar a las personas por su nombre, evitar tratos despectivos.
- ✓ Dar expresiones de afecto y amor.
- ✓ Aceptar al otro tal como es, tener humildad, no discriminar.
- ✓ Hacer comentarios positivos.
- ✓ Aceptar elogios y críticas.
- ✓ Mantener una presentación personal adecuada, ordenada y recatada acorde con el lugar de trabajo.

#### **Estrategias y mecanismos encaminados a cumplir con la política de atención humanizada**

- ✓ La utilización adecuada de las áreas destinadas al lugar de entrevista y examen físico del paciente.



- ✓ Hablar en tono discreto procurando siempre mantener la confidencialidad de la información clínica del paciente.
- ✓ Fomentar el silencio en los distintos servicios de salud, estableciendo pautas de comportamiento para los distintos usuarios y funcionarios.
- ✓ En el proceso de atención clínica de los pacientes se debe evitar el uso de equipos o tecnología para uso personal como celulares o equipos que interfieran en la comunicación con el paciente.
- ✓ Promover el trato igualitario en todos los servicios de salud, es decir, no usar ningún mecanismo discriminatorio por motivos de sexo, religión, origen étnico, creencias, enfermedad, orientación sexual, tipo de afiliación al sistema de seguridad social o cualquier otro mecanismo que pueda ser usado para promover prácticas discriminatorias.
- ✓ Utilizar un lenguaje claro y preciso.
- ✓ E caso de muerte, tener adecuado manejo con el cadáver manteniendo las adecuadas condiciones de privacidad y seguridad requeridas, procurando el mayor respeto por el cadáver y su familia.
- ✓ Disponer de un traductor prudente en caso de que el usuario hable otra lengua.
- ✓ Brindar horarios de visita acorde a las necesidades del paciente y familia.
- ✓ Eliminar barrera físicas, administrativas y sociales al momento de brindar la atención.

Aprobó

**RAMÓN ARIZA PERTUZ**

Gerente

| Versión | Fecha de aprobación | Elaboro                                   |
|---------|---------------------|---|
| 01      | 24 De julio De 2020 | Andry Ascanio Chona / Auditora De Calidad |