

 <p>Niehans Zellen Instituto Médico Medicina Regenerativa y Antienvejecimiento</p>	<p>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD</p>	GI-OT-030
		VERSIÓN 1
		FEBRERO 2017
<p>ELABORO / REVISO: ANGELA VILLA CARGO: AUDITORA INTERNA</p>	<p>GESTION INTEGRAL</p>	<p>APROBO: PILAR CAÑON CARGO: GERENTE</p>

CONSIDERANDO 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.

La Resolución 13437 de 1991 adoptó como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, los Derechos de los Pacientes que se establecen en la Ley 100 en artículo 160.

El decreto 1011 del 2006, expedido por el Ministerio de Protección Social, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y en su artículo cuarto define como uno de sus componentes al "SISTEMA UNICO DE ACREDITACION", el cual incluye un grupo de estándares transversales los cuales buscan que la organización tenga definida una política respecto a los derechos y deberes de los pacientes, acorde al direccionamiento estratégico, los cuales deben ser difundidos y conocidos por todos en la organización.

EL manual de estándares de acreditación para la Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud se basan en un enfoque sistémico que entiende la atención en salud como centrada en el usuario y su familia, en el mejoramiento continuo de la calidad y en el enfoque de riesgo.

En mérito de lo expuesto anteriormente,

EL INSTITUTO MÉDICO NIEHANS ZELLEN RESUELVE:

Dictar y adoptar la política de Humanización en Salud de conformidad con la normatividad vigente y los estándares de acreditación para los procesos Asistenciales.

1. POLITICA

Nos comprometemos, como Institución prestadora de servicios de salud, a brindar un trato humanizado a todos los pacientes, familiares, la comunidad y los compañeros de trabajo reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma el maltrato, la discriminación, la agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto y responsabilidad, que nos permiten la construcción de una organización en donde la presencia humana es vital en los procesos de enfermedad, dolor y muerte.

 <p>Niehans Zellen Instituto Médico Medicina Regenerativa y Anti-envejecimiento</p>	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD	GI-OT-030
		VERSIÓN 1
		FEBRERO 2017
ELABORO / REVISO: ANGELA VILLA CARGO: AUDITORA INTERNA	GESTION INTEGRAL	APROBO: PILAR CAÑON CARGO: GERENTE

2. OBJETIVO

El principal objetivo de esta política es establecer una relación de respeto humanizado con nuestros pacientes y usuarios aplicando un proceso de concientización pedagógico que permita un enfoque de humanización, respondiendo realmente a un sentimiento y a una actitud de servicio humano, centrándonos en proteger la integridad física, mental y social del usuario dentro de un ambiente cálido, espacio cómodo, procesos ágiles, eficientes y oportunos.

3. ALCANCE DE LA POLÍTICA

Las disposiciones contenidas en la presente política serán aplicables a los pacientes, usuarios, proveedores, empleados, asociados y en lo que concierne a terceros que se encuentran registrados en el INSTITUTO MEDICO NIEHANS ZELLEN S.A.S

4. NORMATIVA QUE APLICA

- Resolución 13437 de 1991: Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.
- Ley 100 de 1993: ARTICULO 1o. Sistema de Seguridad Social Integral. El Sistema de Seguridad Social Integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten.
- Decreto 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. "Características - del SOGCS. Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerequisite para alcanzar los mencionados resultados".
- Ley 1122 de 2007: Incluye ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

5. PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLITICA

Los principios que orientan la Política de Humanización son:

SEGURIDAD DEL PACIENTE, no podemos hablar de servicios humanizados si estos no garantizan la seguridad en todo momento tanto para el paciente como para su familia y el personal de salud. Es por esto que el Instituto Niehans Zellen tiene establecida una política de seguridad del paciente que incluye el manejo responsable de los riesgos desde su identificación, clasificación, priorización y administración, hasta la generación de barreras de seguridad para disminuir su impacto.

 <p>Niehans Zellen Instituto Médico Medicina Regenerativa y Antienviejimiento</p>	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD	GI-OT-030
		VERSIÓN 1
		FEBRERO 2017
ELABORO / REVISO: ANGELA VILLA CARGO: AUDITORA INTERNA	GESTION INTEGRAL	APROBO: PILAR CAÑON CARGO: GERENTE

MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS PROCESOS, sobre todo los que tienen que ver con la atención del usuario, que siempre debe estar orientada hacia el cumplimiento de las necesidades y la satisfacción del paciente.

MANEJO DEL DOLOR, independientemente del tipo de atención o servicio que requiera el paciente, es necesario optimizar los recursos humanos y técnicos disponibles, en busca de una experiencia sanadora y humanizada

CALIDEZ EN LA ATENCIÓN, es transmitirle al paciente y su familia calor humano legítimo, generar empatía, tener una actitud diligente y optimista y propiciar un ambiente agradable a los usuarios y el entorno laboral. Aquí es donde el talento humano de la organización se vuelve indispensable en la generación de esta cultura.

COMUNICACIÓN ASERTIVA, que se logra cuando se genera confianza y se establecen canales de comunicación 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 a la condición de cada ser humano.

INFORMACIÓN, el manejo de la 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 de su salud. La elaboración del consentimiento informado, es el acto médico donde se le informa al paciente cuales son las alternativas terapéuticas para su enfermedad y los beneficios o riesgos de estas, forma parte fundamental de la relación médico paciente, además de ser una obligación legal y ética.

Y la **FIDELIZACIÓN DEL PACIENTE** que consiste en lograr que los usuarios que han recibido los servicios, se conviertan en clientes frecuentes, logrando una relación estable y duradera.

6. LINEAMIENTOS

Para lograr el cumplimiento de nuestros objetivos esta política establece unos lineamientos que contribuyen a brindar un servicio más humano con nuestros pacientes:

- Respeto por los derechos del paciente y conocimiento de los deberes.
- Privacidad y confidencialidad en la atención
- Recibir atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud del paciente y bajo condiciones de seguridad, respeto, información, educación y continuidad de la atención.
- Atención digna y respetuosa
- Servicio humano de calidad: a través de la formación, capacitación, desarrollo y evaluación de los mismos, Optimizando la calidad de los servicios de salud prestados mediante el mejoramiento continuo de los procesos.
- Atención centrada en el usuario Significa que lo importante son los resultados obtenidos en él y su satisfacción, lo cual es el eje alrededor del cual giran todas las acciones.

Comentado [SZ1]: Cada paciente es único y sus diagnósticos y tratamientos deben ser personalizados. Teniendo en cuenta las necesidades del paciente, respetando siempre sus criterios, creencias personales y percepciones o experiencias.

Comentado [SZ2]: La acción humanizante, 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

 <p>Niehans Zellen Instituto Médico Medicina Regenerativa y Anti-envejecimiento</p>	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD	GI-OT-030
		VERSIÓN 1
		FEBRERO 2017
ELABORO / REVISÓ: ANGELA VILLA CARGO: AUDITORA INTERNA	GESTION INTEGRAL	APROBO: PILAR CAÑÓN CARGO: GERENTE

- Ofrecemos una adecuada atención, anteponiendo la sensibilidad humana y la ética profesional, resaltando la dignidad humana.
- Mantenemos una relación médico-paciente óptima y justa, como pilar fundamental de la humanización en el servicio.
- Inculcamos los valores éticos y morales como eje de su actuación personal y profesional.

7. MODIFICACIÓN:

El INSTITUTO MEDICO NIEHANS ZELLEN S.A.S se reserva el derecho de modificar su política de humanización en servicios de salud, cuando las circunstancias o la ley lo aconsejen u ordenen; caso en el cual la modificación se dará a conocer a través de los medios que el instituto considere idóneos para el caso.

El contenido de este documento es de propiedad y de uso exclusivo del Instituto Medico Niehans Zellen. Cualquier impresión o copia tomada de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

La presente política comenzará a regir a partir de su suscripción.

Dado en Bogotá, a los 20 días del mes de febrero de 2017

PILAR CRISTINA CAÑÓN PINEDA
Gerente General
Instituto Medico Niehans Zellen S.A.S