

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Código: PO-01-DIR-GIC-008
		Versión: 02
		Aprobación: 12/07/2024

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cristina López Alzate Asesora Externa de Calidad	Juliana Herrera Valencia Líder de Planeación y calidad	Olga Cecilia Mejía Jaramillo Directora ejecutiva
Fecha: 11/07/2024	Fecha: 11/07/2024	Fecha: 12/07/2024

1. Descripción de la política.	La Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín se compromete a brindar un trato humanizado a todos los niños, niñas y sus familias, la comunidad y el personal de la salud reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto, responsabilidad, calidez, empatía, servicio y compromiso y nuestros principios de ética, sensibilidad, y excelencia.
2. Marco normativo.	<ul style="list-style-type: none"> Resolución 123 de 2012.
3. Campo de aplicación.	<ul style="list-style-type: none"> Esta política es de obligatorio cumplimiento y aplicación para todo el equipo multidisciplinario de la Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín.
4. Estrategias.	<ul style="list-style-type: none"> Trabajar en procesos articulados y centrados en los usuarios. Fortalecer los elementos de comunicación, cultura organizacional, trabajo en equipo, garantizando el desarrollo y mantenimiento de las competencias necesarias para los equipos asistenciales y administrativos que participan directa o indirectamente en la prestación de los servicios de salud de la Organización. Promover la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano. Propender el respeto a la dignidad humana, la motivación y el reconocimiento.



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Código: PO-01-DIR-GIC-008

Versión: 02

Aprobación: 12/07/2024

	<ul style="list-style-type: none"> • Poner al servicio de los niños, niñas y familias que atendemos, toda la capacidad y conocimiento del personal, sin diferencias de edad, género o condición social y económica. • Brindar la información oportuna y completa a los niños, niñas y sus familias, con relación a su estado de salud, procurando utilizar canales de comunicación adecuados a su nivel socio cultural. • Mantener una relación médico-paciente óptima y justa, como pilar fundamental de la humanización en el servicio. • Inculcar los valores éticos y morales como eje de su actuación personal y profesional. • Acompañar permanente a los niños y niñas brindando un apoyo integral, mediante la atención emocional y física desde que ingresa a la institución. 	
5. Implementación y evaluación.	DESPLIEGUE	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (INDICADORES):
	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de comunicación de la Corporación (cartelera, página web). • Despliegue institucional. • Comités internos. • Envío de respuestas a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. • Divulgación de boletines internos mediante correos electrónicos, con fines de comunicar labores, actividades entre otros que se requieran compartir. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de satisfacción global • Proporción de satisfacción de usuarios por servicios • Aquellos contemplados en el Programa de humanización

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Código: PO-01-DIR-GIC-008
		Versión: 02
		Aprobación: 12/07/2024

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
02	12/07/2024	Se modifican componentes de la política, se modifica el contenido de la política, se incorporan estrategias, marco normativo y campo de aplicación.	Directora ejecutiva