**OBJETIVO**

Establecer una relación de respeto humanizado con nuestros usuarios aplicando un proceso de concientización pedagógico que permita el desarrollo de competencias para el crecimiento de los colaboradores que hacen parte de esta organización, centrado al servicio de los usuarios en busca de proteger su integridad física, mental y social dentro de un ambiente cálido, espacio cómodo, procesos ágiles, eficientes y oportunos incluyendo:

• Respeto por los derechos y conocimiento de sus deberes.

• Privacidad y confidencialidad en la atención.

• Diferencia en la atención de acuerdo a las características socio-culturales, vulnerabilidad y preferencias.

• Recibir atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud y bajo condiciones de seguridad, respeto, información, educación y continuidad de la atención.

**POLÍTICA**

Nos comprometemos, como prestador de servicios de salud, a brindar un trato humanizado a todos nuestros usuarios y sus familias, la comunidad y los compañeros de trabajo 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, servicio y compromiso y nuestros principios de ética, sensibilidad y excelencia, porque ellos nos permiten la construcción de una organización en donde la presencia humana es insustituible en los procesos de enfermedad, dolor y muerte.

**LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA**

• Trabajamos en procesos articulados y centrados en los usuarios, no sólo desde el punto de vista de la estandarización, la tecnología y la seguridad, sino en el fortalecimiento de elementos como la comunicación, la cultura organizacional, el trabajo en equipo, de tal manera que se garantice 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.

• Promovemos 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 propendemos por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.

• Ponemos, al servicio de los Usuarios y sus familias que atendemos, toda la capacidad y conocimiento del personal, sin diferencias de edad, género o condición social y económica.

• Brindamos información oportuna y completa a los Usuarios y sus familias, con relación a su estado de salud, procurando utilizar canales de comunicación adecuados a su nivel socio cultural.

• Consideramos a la humanización y la calidad de la atención en salud como una misma entidad a la cual nos debemos en nuestro ejercicio profesional.

• 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.

• Acompañamos permanente a los Usuarios en una relación persona a persona paciente, cuidador, colegas y un grupo interdisciplinario que le brinda atención emocional y física desde que ingresa a la institución.