	NOMBRE <b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>		CÓDIGO <b>01-OD-007</b>
	TIPO DE DOCUMENTO <b>OTROS DOCUMENTOS</b>	PROCESO <b>ESTRATÉGICO</b>	VERSIÓN 002

**Fecha:** 01 de marzo del 2013

**Razón social:** Sociedad Comercializadora de Insumos y Servicios Médicos S.A.S ‘SOCIMÉDICOS S.A.S’

**NIT:** 900342064 – 3

**Dirección:**


- **Clínica San Rafael sede Megacentro /** Cra 19 N°12-32, sector Pinares
- **Clínica San Rafael sede Megacentro PH /** Cra 18 # 12-75 Torre 2 piso 13, sector Pinares
- **Clínica San Rafael sede Cuba /** Cra 25 N° 74 #87, Barrio Rafael Uribe II, sector Cuba
- **Clínica San Rafael sede Icono /** Avenida Juan B. Gutiérrez N° 17-55 ICONO (consultorios 306, 403, 507), sector Pinares
- **Clínica San Rafael sede Oval Médica /** Avenida Juan B. Gutiérrez N° 18-60 OVAL MÉDICA (consultorios 703, 901, 902, 903, 904, 905), sector pinares
- **Clínica San Rafael sede Alamos /** Calle 11 N° 24-30, sector Alamos

## **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

Establecer y garantizar un trato humanizado de los colaboradores tanto asistenciales como administrativos, hacia los usuarios en cualquiera de los servicios y espacios, aplicando un proceso pedagógico que permita un desarrollo de competencias para el crecimiento personal de los actores que conforman la institución, centrado en el servicio de los usuarios, protección de su integridad física, mental y social dentro de un ambiente cálido, espacio cómodo y unos procesos ágiles, integrales, eficientes y oportunos.

Por lo anteriormente expuesto, SOCIMÉDICOS S.A.S ha tomado un nuevo paso en la humanización de la atención en salud y adopta los siguientes componentes obligatorios en el proceso de atención:

1. Dar un trato personalizado, digno, respetuoso, humano y ético a todos los usuarios por parte de todo el personal que lo atiende.
2. Brindar información clara y en lenguaje sencillo sobre la enfermedad y tratamiento realizado a los pacientes.
3. Asegurar privacidad y respeto mientras el paciente se baña, se le realizan procedimientos diagnósticos o mientras es atendido por el personal asistencial (La privacidad debe ser visual y auditiva de afuera hacia adentro).
4. Asegurar la existencia y aplicación de la política de confidencialidad frente a la información del paciente y que su presencia en la organización no será divulgada sin su consentimiento.
5. La privacidad debe mantenerse cuando se administran sustancias o medicamentos que lo ameritan.
6. El laboratorio clínico, imagenología y demás servicios que estén en outsourcing deben garantizar la privacidad del paciente en toda toma de muestra, realización de examen y/o entrega de resultados.
7. En los casos que lo ameriten, se suministrará a los pacientes, los elementos físicos (vestidos, batas, frascos, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante el procedimiento a realizar.
8. Habilitar momentos de consulta de las necesidades de los pacientes y sus preferencias, dando prelación a adultos mayores, gestantes y pacientes en condiciones críticas.
9. Desarrollar estrategias para promover la atención cortés y respetuosa a pacientes y familiares por parte del personal de la clínica.
10. Desarrollar estrategias para promover la atención cortés y respetuosa entre colaboradores de la clínica y entre sus procesos.
11. Desarrollar procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a familiares, acudientes y medios de comunicación sobre los pacientes.


	NOMBRE <b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>		CÓDIGO <b>01-OD-007</b>
	TIPO DE DOCUMENTO <b>OTROS DOCUMENTOS</b>	PROCESO <b>ESTRATÉGICO</b>	VERSIÓN 002

12. Generar procesos de prescripción y administración de medicamentos en donde se tengan estipulados horarios que se articulen con las dimensiones emocionales y sociales y con el reposo de los pacientes, considerando en todo momento la comodidad y su estado de salud.
13. Abordaje integral del manejo del dolor.
14. Recibir trato igualitario y no ser discriminado por política, raza, religión, sexo, edad, preferencias sexuales, grupo étnico, condición médica o nivel económico; respetando las tradiciones, expresiones culturales, creencias y valores de los pacientes y familiares y si es el caso aceptar visitas en horarios no establecidos por la clínica, de guías espirituales que sean requeridos por el paciente o la familia.
15. Respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares.
16. Generar políticas que reduzcan la contaminación visual y auditiva dentro de la clínica y en especial en los servicios de internación (hospitalización, unidad de cuidados especiales). Promover la cultura del silencio en todas las áreas.
17. Brindar condiciones locativas y tecnológicas que permitan una atención cómoda, segura oportuna, adecuada y sin inconsistencias.
18. Garantizar una atención humanizada a víctimas de maltrato infantil, abuso sexual o violencia intrafamiliar, estableciendo criterios de consejería psicológica y espiritual (atendiendo sus creencias religiosas) y de acuerdo al nivel de atención requerido.
19. Publicar periódicamente el nivel de satisfacción del usuario en cada servicio y tomar acciones de mejora al respecto.
20. Dar cumplimiento al código de ética y buen gobierno y la aplicación de los deberes y los derechos del paciente y su familia; garantizar siempre la dignidad personal, la privacidad, la seguridad, el respeto y la comunicación efectiva.
21. Promover y garantizar las buenas relaciones entre compañeros de trabajo y un óptimo ambiente laboral; garantizar siempre la dignidad personal, la privacidad, la ética profesional, el respeto y la comunicación efectiva entre colaboradores.
22. Desarrollar estrategias para promover la atención cortés y respetuosa a pacientes y familiares por parte del personal de la clínica
23. Verificar competencias de humanización en la selección de personal.
24. Evaluar periódicamente en todos los colaboradores las competencias relacionadas con la humanización de la atención.
25. Medir periódicamente a través de indicadores los componentes de la humanización de la atención.
26. Gestionar los riesgos relacionados con la falta de humanización en el servicio.

## **HUMANIZACIÓN EN EL PREPARTO, PARTO Y PUERPERIO**

El parto es un proceso individual y una vivencia muy importante en la vida de cada mujer y cada pareja, ya que tienen unas costumbres, una información, unas preocupaciones y unas preferencias diferentes, a veces en función de la edad, cultura, raza, profesión, entre otras. Por lo tanto, cada parto es un acontecimiento diferente, irreplicable y único, con un significado de gran importancia para los padres y para el recién nacido. Ante el nacimiento de un hijo, todos los profesionales que desarrollan sus actividades en torno a este acontecimiento deberán tener especial atención en las acciones encaminadas a cuidar esta nueva familia; por esta razón SOCIMEDICOS S.A.S establece dentro de la política de humanización de la atención los componentes a seguir de obligatorio cumplimiento:

1. Tener en cuenta los componentes ya establecidos dentro de esta política.
2. El entorno asistencial tiene que permitir la manifestación de sentimientos, emociones, inquietudes y experiencias que hacen que el parto pueda vivirse de una manera menos agresiva.
3. Respetar la decisión de analgesia peridural.

	NOMBRE <b>POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN</b>		CÓDIGO <b>01-OD-007</b>
	TIPO DE DOCUMENTO <b>OTROS DOCUMENTOS</b>	PROCESO <b>ESTRATÉGICO</b>	VERSIÓN 002

4. Respetar de la intimidad de la mujer y que ella se sienta protagonista del parto:
  - No mantener conversaciones inapropiadas en las instalaciones de la clínica que estén relacionadas al proceso de atención a la materna.
  - No permitir la entrada de otras personas que alteren la intimidad, a menos que sea necesario o esté autorizado por la gestante, y en todo caso se explicará de forma conveniente a la mujer.
  - Durante las exploraciones, es básico mantener informada a la mujer de lo que se le está haciendo, así como tener mucho cuidado de respetar su intimidad y sensibilidad.
5. Proporcionar medidas de confort.
  - No provocar estrés a la mujer con ruidos o luces innecesarias y punciones repetidas.
  - Tiene que evitarse la exposición innecesaria del cuerpo de la mujer cubriéndola adecuadamente para que se sienta cómoda y también a fin de que mantenga una temperatura acogedora.
  - Atender a la mujer como un ser holístico.
  - Valorarse el nivel de ansiedad de la mujer a través de la observación de su aspecto general, expresión facial y lenguaje corporal.
  - Facilitar la movilidad de la mujer para ayudarle en el descenso del feto.
  - Ofrecer vía oral siempre y cuando este indicado por el médico especialista.
  - Conservar la higiene y comodidad de la gestante.
6. Reforzar la seguridad y la autoestima de la mujer dándole mensajes positivos.
7. Dialogar con la gestante aspectos sobre expectativas del parto, lactancia materna y primeros momentos de vida del recién nacido.
8. La posición del profesional de salud tiene que adaptarse, en la medida que sea posible, a los deseos de la gestante.
9. Permitir acompañante durante el proceso de parto siempre y cuando sea autorizado por la paciente y no interrumpa la actividad médica.
  - Es importante la presencia de la pareja junto a la mujer, haciéndole compañía. El apoyo que éste puede proporcionar dependerá en gran parte de las relaciones interpersonales de la pareja.
10. En el puerperio dar indicaciones de recuperación, controles del recién nacido, lactancia materna y métodos anticonceptivos.
11. Remitir al programa madre canguro aquellos neonatos que cumplan con los criterios, facilitando esta forma se disminuye la mortalidad de los recién nacidos prematuros y/o de bajo peso al nacer y compensa la falta de incubadoras.