


| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 1 de 12 | |

Por medio de la cual se define e implementa en El Comité de Rehabilitación de Antioquia la Política y el Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona, como un compromiso institucional de brindarle a la persona y a su familia durante el proceso de atención en salud, una atención humanizada centrada en sus necesidades y expectativas; fundamentada en el respeto, la calidez, la empatía, la compasión, la solidaridad, la tolerancia, la flexibilidad, la amabilidad, la seguridad y la calidad; mediante la promoción de una atención integral que abarque el aspecto físico, emocional y humano; un ambiente de trabajo cordial que comprende las relaciones que se derivan entre trabajadores, las personas que reciben un servicio de atención en salud en la institución y sus familias; teniendo como pilares importantes la identificación de necesidades y preferencias de las personas, escuchar su opinión y experiencia, la de sus familiares y acompañantes, y el bienestar y seguridad de los trabajadores de la institución.


La Dirección Ejecutiva de El Comité de Rehabilitación de Antioquia en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, define y promulga la Política y el Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona como un atributo de humanización, calidad y seguridad de la atención en salud en la institución, y como un compromiso institucional de brindarle a las personas y a su familia una atención humanizada centrada en sus necesidades y expectativas.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

El Comité de Rehabilitación de Antioquia, siendo una institución comprometida con la transformación de la vida de personas con una condición de salud temporal o permanente, mediante el desarrollo de niveles de independencia y autonomía en las actividades de la vida diaria, está comprometida con el bienestar y seguridad de las personas, y colaboradores, por esta razón se compromete a trabajar constantemente con el propósito de garantizar y promover una atención humanizada centrada en sus necesidades y expectativas; fundamentada en el respeto, la calidez, la empatía, la compasión, la solidaridad, la tolerancia, la flexibilidad, la amabilidad, la seguridad y la calidad; mediante la promoción de una atención integral que abarque el aspecto físico, emocional y humano; un ambiente de trabajo cordial que comprende las relaciones que se derivan entre trabajadores, las personas y sus familias; teniendo como pilares importantes la identificación de necesidades y preferencias de las personas, escuchar su opinión y experiencia, la de sus familiares y acompañantes, y el bienestar y seguridad de los trabajadores de la institución.

Es deber de la institución, y de cada uno de sus miembros brindar a las personas y su familia un trato y una atención humanizada centrada en sus necesidades y expectativas como principio institucional que fomente y proteja la dignidad humana.

El Comité de Rehabilitación de Antioquia se compromete a garantizar la prestación del servicio, mediante un trato humanizado por parte del personal institucional, consolidando acciones que aseguren un servicio personalizado, tolerante, amable y respetuoso basado en los derechos y deberes de las personas y su familia en el proceso de atención.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 2 de 12 | |

Por qué una política y un modelo de atención humanizada centrada en la persona

En nuestro medio las personas deben enfrentarse a situaciones de segregación, que le impiden desenvolverse como parte activa de la sociedad y crecer integralmente como ser humano en todas sus dimensiones.

El Comité de Rehabilitación de Antioquia encamina sus acciones a disminuir los efectos generados en la persona por su condición de salud, actitudes y creencias, buscando promover el desarrollo de sus potencialidades físicas, intelectuales y sociales y fomentar en la sociedad la cultura de la tolerancia. Es decir, posibilitarles una mejor calidad de vida.

Para lograrlo nuestra institución lleva a cabo acciones de Rehabilitación Integral, como proceso educativo que le posibilita a la persona desarrollar sus esferas biológica, psicológica y social, con el fin de minimizar las barreras que se interpongan a su Integración. Entendida como el pleno desempeño de la persona en el contexto familiar, escolar, social y/o laboral.

Estas acciones se enmarcan en procesos de Atención y Formación. La Atención se concibe como el conjunto de acciones y recursos que se brindan a la persona para lograr mayor funcionalidad y autonomía.

Formación es el proceso de acompañamiento a la persona, su familia y la comunidad, para transformar su actitud y comportamiento.

Este trabajo se fundamenta en la participación de cada uno de los actores de la Rehabilitación, permitiéndoles reconocerse como parte de un grupo y actuar como gestor y protagonista de sus propios procesos.


Todo esto con el fin de integrar efectivamente a las personas en los diferentes entornos en que debe desempeñarse, logrando su autorrealización bajo igualdad de condiciones.

1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN EL PACIENTE

Promover y garantizar en la institución una atención humanizada centrada en las necesidades y expectativas de las personas y su familia, así como las necesidades y expectativas de nuestros colaboradores; partiendo de una atención integral, segura y con calidad, fundamentada en lo físico, emocional y humano, y el bienestar de nuestros colaboradores, promovido por acciones que generen confianza, respeto, empatía, calidez, compasión, tolerancia, solidaridad, flexibilidad, afecto, amabilidad, calidad y seguridad; garantizando un ambiente de protección de la dignidad humana.

1.1. Objetivos específicos

- Promover cambios en los procesos asistenciales y administrativos de la institución, en los que la persona sea el centro del proceso de atención.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 3 de 12 | |

- Brindar herramientas que permitan a los colaboradores desarrollar y fortalecer procesos de comunicación de forma efectiva y asertiva.
- Informar, educar, comunicar e involucrar a las personas, motivando y respetando sus derechos y dignidad humana.
- Entregar y proveer un servicio de atención humanizado bien coordinado e integrado clínicamente.
- Garantizar espacios físicos confortables, seguros y humanizados.
- Involucrar a las personas en el proceso de atención y la toma de decisiones en relación con su salud y autocuidado.
- Identificar y satisfacer las necesidades y preferencias de las personas y sus familiares.
- Entregar un servicio personalizado y humanizado a los pacientes y sus familiares.
- Proveer un clima de satisfacción y armonía entre el personal de salud.
- Facilitar espacios para escuchar opiniones y experiencias tanto de las personas que reciben una atención en la institución, así como de nuestros colaboradores.
- Generar cultura de sensibilización acerca de la importancia de brindar un trato humanizado en la institución durante el proceso de atención.

2. CAMPO DE APLICACIÓN


La Política y el Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona al ser una visión de servicio aplica para todos los trabajadores de la institución, para todos los procesos y espacios institucionales, y para todas las personas y familiares que reciben una atención en la institución. Aplica para todos los procesos y servicios asistenciales habilitados por la institución en sus seis sedes: Administrativa, Jerome, Margarita Escobar, Constantino, Jaime Cano y la Aguacatala; así como para todos los servicios ofertados y prestados por la institución bajo las modalidades de telemedicina, atención domiciliaria, y atención en el contexto comunitario.

3. PRINCIPIOS RECTORES

La Política y el Modelo Atención Humanizada Centrada en el Persona de El Comité de Rehabilitación de Antioquia se encuentra fundamentado en los siguientes principios:

- Seguridad
- Calidad
- Respeto
- Calidez
- Empatía
- Compasión
- Solidaridad
- Tolerancia
- Flexibilidad
- Amabilidad

3.1. Principios orientadores

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 4 de 12 | |

- Seguridad del paciente
- Calidad en la atención
- Mejoramiento continuo
- Garantizar a las personas dignidad, compasión y respeto
- Coordinar cuidado, soporte y tratamiento
- Ofrecer cuidado, soporte y tratamiento personalizado
- Desarrollar con cada persona fortaleza física y una vida independiente y plana.
- Condiciones de privacidad, oportunidad y confidencialidad durante la atención.
- Promover condiciones de silencio en los servicios de salud.
- Confort de la infraestructura física, condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna y segura y la reducción de esperas.
- Atención cortés y respetuosa.
- Respeto por el paciente con enfoque diferencial.
- Comunicación asertiva y efectiva

4. DEFINICIONES

Dignidad y respeto: Los profesionales de la salud escuchan y honran las expectativas y elecciones del paciente y sus familiares. El conocimiento, los valores, las creencias y los antecedentes culturales del paciente y la familia se incorporan en la planificación y la prestación de la atención.

Atención centrada en la persona: Capacidad de brindar un trato humanizado, empático, y compasivo, con preocupación sincera por dar solución a los requerimiento y necesidades que se presenten, entendiendo las condiciones particulares de cada situación y centrado su esfuerzo por ofrecer una atención con calidad.


Intercambio de información: Los profesionales de la salud se comunican y comparten información completa e imparcial con los pacientes y las familias de manera afirmativa y útil. Los pacientes y las familias reciben información oportuna, completa y precisa, para participar de manera efectiva en la atención y la toma de decisiones.

Participación: Se alienta y apoya a los pacientes y sus familias para que participen en la atención y la toma de decisiones en el nivel que elijan.

Colaboración: Los pacientes y las familias también se incluyen en toda la institución. Los líderes asistenciales colaboran con los pacientes y las familias en la implementación y evaluación de políticas y programas en el diseño de instalaciones de atención médica y en la educación profesional, así como en la prestación.

Calidez: Es el cariño, amabilidad y afecto que brindamos a nuestros usuarios que refleja el amor, la vocación y el gusto por la asistencia a los demás.

Compasión: Es la capacidad de reconocer la situación del otro, ser sensible a su experiencia y ofrecer una solución que genere bienestar.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 5 de 12 | |

Flexibilidad: Es la capacidad de buscar siempre una mejor alternativa para darle solución a las necesidades de nuestros grupos de interés, enmarcados dentro del cumplimiento de nuestras normas y protocolos.

Derecho: Conjunto de normas obligatorias y permanentes que deben cumplirse para resolver las necesidades de una persona o comunidad.

Deberes: Determinadas actitudes que todos los seres humanos independiente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz, dignidad y con ciertas comodidades.

Derechos fundamentales: Los derechos fundamentales son aquellos inherentes al ser humano, pertenecen a toda persona en razón a su dignidad humana.

Formación: Se entiende como un proceso de enseñanza - aprendizaje, en el cual todas las personas involucradas tienen la capacidad de interactuar en forma responsable, haciendo parte de la sociedad; en este sentido la persona aprende y con ella el grupo en el cual se desenvuelve.

Discapacidad: La discapacidad es un conjunto complejo y complicado de condiciones, que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales y las barreras debidas a la actitud y al entorno, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás individuos.

Calidad: Es el grado en que un conjunto de características cumple con los requisitos.


Gestión: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

Atención a personas con discapacidad: En este proceso, se considera la persona como un ser integral, con necesidades y expectativas en el ámbito individual, familiar y social.

La atención se orienta a las diferentes esferas del ser humano biológica, psicológica y social, buscando potencializar al máximo sus capacidades y considerando a la persona con discapacidad sujeto activo en su proceso de rehabilitación.

Atención en salud: Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento en salud, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

Calidad de la atención en salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 6 de 12 | |

Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

Accesibilidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad. Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Seguridad. Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia. Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Continuidad. Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

5. FACTORES DE ÉXITO


- Crear estructuras que promuevan el compromiso de la institución y sus colaboradores con la atención humanizada centrada en las personas.
- Conectar valores a estrategias y acciones.
- Implementar prácticas que promuevan la participación y permita personas/familiares activos.
- Líderes comprometidos.
- Personal entrenado e involucrado.
- Equipos e individuos en cambio y mejora constante.

6. NUESTROS SERVICIOS

El Comité de Rehabilitación de Antioquia promueve desde las distintas áreas, la inclusión de las personas a sus diferentes entornos con el máximo nivel de independencia y autonomía, generando constantemente acciones de atención y formación con diferentes grupos poblacionales, buscando a la vez incidir en la construcción de políticas públicas que favorezcan la igualdad de condiciones y la equiparación de oportunidades para todos y todas las personas, y la participación de las familias y de otros agentes comunitarios en la construcción de los procesos.

El Comité de Rehabilitación de Antioquia desarrolla su misión a través de las siguientes unidades:

- Servicios de salud

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 7 de 12 | |

- Unidad de formación
- Productos de apoyo

6. ESTRATEGIAS DE HUMANIZACIÓN

El Comité de Rehabilitación de Antioquia fundamenta su proceso de atención en un enfoque de habilitación / rehabilitación integral, el respeto por la diferencia y la concepción de la persona como un ser biológico, psicológico, social, espiritual y cultural en constante transformación frente a sí mismo y frente a la sociedad.

Por lo anterior y con el fin de asegurar una atención humanizada centrada en las necesidades de las personas, así como una atención integral se desarrollarán estrategias para promover y asegurar el cumplimiento de la Política y el Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona de la institucional.

6.1. Enfoque de derechos


En este enfoque, la enfermedad es vista como una característica más dentro de la diversidad de los seres humanos y no como la característica que debe definir la vida de una persona y que la totaliza en un marco de discriminación y exclusión.

Aquí la persona pasa de ser objeto de asistencia y rehabilitación a sujeto que tiene derechos y obligaciones, que tiene la posibilidad de desarrollar una vida independiente, se desplaza a cualquier lugar libremente, participa en las actividades de su comunidad, tiene acceso a la educación, a la salud, al empleo, a la recreación y al deporte.

La Convención sobre los derechos de las personas obliga a los países que la ratifican a revisar sus normas internas sobre y a adaptar la legislación vigente para cumplir con el contenido de la misma.

Los principios generales que rige la Convención son:

- El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas
- La no discriminación
- La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad
- El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas como parte de la diversidad y la condición humanas
- La igualdad de oportunidades
- La accesibilidad
- La igualdad entre el hombre y la mujer
- El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas y de su derecho a preservar su identidad.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 8 de 12 | |

Colombia aprobó la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad mediante la Ley 1346 del 31 de julio de 2009, la cual fue confirmada por la Corte Constitucional, el 22 de abril de 2010, como exequible y plenamente ajustada a la Constitución Nacional.

El Comité de Rehabilitación de Antioquia incluye esta perspectiva en todos sus programas y estrategias de atención y desarrolla mecanismos para que las personas gocen de una vida digna y con disfrute de todos los derechos y reconocimiento de sus deberes.

6.1.2. Derechos de los pacientes


Todos los usuarios de El Comité de Rehabilitación de Antioquia, sin importar condiciones de raza, sexo, o edad, idioma, religión, opiniones políticas de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social tiene derecho durante todo el proceso de atención a:

1. Recibir una atención oportuna, integral, humanizada, centrada en sus necesidades, inclusiva, sin discriminación, segura y con calidad, a través del personal idóneo con el que cuente la institución.
2. Recibir durante el proceso de atención un trato digno, respetuoso, humano, confidencial y ético.
3. Disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la institución, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales.
4. Recibir información clara, oportuna, y veraz sobre su condición, enfermedad, procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y los riesgos que estos conlleven, así como sobre sus derechos y deberes.
5. A que su información clínica y personal sea manejada de manera privada, confidencial y segura, y que ésta sea manejada siempre bajo su autorización.
6. Aceptar o rechazar la atención, así como los procedimientos y tratamientos propuestos por el personal asistencial de la institución, dejando expresa constancia en el consentimiento informado.
7. Recibir atención en instalaciones adecuadas, seguras, accesibles, inclusivas, en buenas condiciones de orden y aseo, y que respeten su intimidad.
8. Presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias cuando lo requiera, a través de los diferentes canales dispuestos por la institución, de tal forma que sean escuchadas y tramitadas oportunamente.
9. A que se le brinde información y explicación de manera oportuna acerca de los costos por los servicios prestados.
10. Expresar y que se tengan en cuenta sus deseos, necesidades y emociones en el proceso de atención.

6.1.3. Deberes del paciente

Todos los usuarios de El Comité de Rehabilitación de Antioquia, durante el proceso de atención en la institución, tienen el deber de:

1. Cuidar de manera integral de su salud y seguridad, la de su familia y la de su comunidad.
2. Atender y seguir oportunamente las recomendaciones dadas por el personal asistencial de la institución, y aceptar las consecuencias y riesgos que se pueden presentar en caso de no hacerlo.
3. Suministrar al personal asistencial de la institución de manera voluntaria, oportuna, suficiente, clara y veraz la información de su estado de salud, así como la demás información que se requiere para


| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 9 de 12 | |

el proceso de atención.

4. Brindar un trato digno, respetuoso y humano al personal de la institución que lo atiende, así como a los demás usuarios que reciben una atención en El Comité de Rehabilitación de Antioquia.
5. Participar activamente y con responsabilidad en su proceso de atención y tratamiento.
6. Cuidar y hacer uso responsable, adecuado y racional de los servicios, instalaciones y recursos de la institución.
7. Velar por el cuidado de sus pertenencias durante el proceso de atención en salud.
8. Contribuir al cuidado del medio ambiente y cumplir con la adecuada clasificación de los residuos de acuerdo a los lineamientos establecidos por la institución.
9. Contribuir con el cumplimiento de las normas y políticas de la institución.
10. Asumir de manera responsable los copagos y otras obligaciones económicas que se encuentran por fuera del cubrimiento de su plan de salud.

8. DIMENSIONES O LÍNEAS DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA Y EL MODELO DE ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN EL PACIENTE

- **Línea de Acción 1: HUMANIZAR EL TALENTO HUMANO:** El Comité de Rehabilitación de Antioquia propende por la formación y capacitación del talento humano en competencias humanísticas, emocionales, habilidades blandas y relacionales, para promover una cultura de humanización en toda la comunidad institucional; teniendo en cuenta sus necesidades sociales, educativas, psicológicas y físicas, que les permitan desarrollar habilidades no solo de pensamiento científico (del hacer), sino también comportamientos y sentimientos con un nivel ético (del ser) para el cuidado humanizado del paciente, su cuidador y/o su familia. La institución asegura la revisión periódica y divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno, los derechos y deberes de los pacientes, promueve su aplicación y realiza seguimiento permanente a su cumplimiento. Por otra parte, gestiona la asignación presupuestal para ejecutar el fortalecimiento del talento humano.
- **Línea de Acción 2: HUMANIZAR LA INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE FÍSICO:** El Comité de Rehabilitación de Antioquia propicia que la infraestructura y el ambiente físico garanticen la funcionalidad y seguridad de los procesos asistenciales según estándares de calidad establecidos; respetando la dignidad humana, propiciando el acceso a los diferentes servicios de salud, las condiciones de seguridad, privacidad y comodidad tanto para las personas, como para el equipo humano de la institución.

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 10 de 12 | |

• **Disminución de contaminación visual y auditiva.**



• **Señalización en buen estado.**



• **Percepción de seguridad dentro de las instalaciones del comité.**



• **Espacios libres del humo.**



• **Mobiliario Ergonómico y adecuado para el proceso de atención.**












• **Iluminación en perfectas condiciones en el proceso de atención y áreas comunes**



Fuente: Elaboración propia

- **Línea de Acción 3: HUMANIZAR LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA, SU CUIDADOR Y/O SU FAMILIA:** El Comité de Rehabilitación de Antioquia vela por el respeto a la dignidad de las personas, los valores, preferencias y necesidades expresados por éstas, promueve su participación y corresponsabilidad en el proceso de atención a través de la educación a las personas, su cuidador y/o su familia.
- **Línea de Acción 4: HUMANIZAR EL PROCESO DE COMUNICACIÓN Y ESCUCHA:** La comunicación entre el profesional de El Comité de Rehabilitación de Antioquia y las personas, se basarán en los siguientes factores, los cuales permitirán establecer vínculos de una comunicación asertiva:


| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 11 de 12 | |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  |  |  |  |
|  | Escucha Activa | <p>Lenguaje no verbal que indique interés con lo que la otra persona está transmitiendo.</p> <p>Mirar a los ojos, Postura corporal Incorporada, Tono y volumen de la voz clara y pausada, comunicación delicada y amable</p> <p>Preguntar aquello que no es captado con actitud de interes por la conversacion y cordialidad.</p> | |
|  | Empatía | <p>Contar con la habilidad de ayudar a entender a los usuarios y compañeros de trabajo de la mejor manera posible, al desarrollar esta habilidad el personal del comité de rehabilitación tendrá la capacidad de ayudar al otro de la mejor forma frente a sus necesidades.</p> | |
|  | Conservar el Enfoque | <p>La interacción del personal de salud con el usuario y su familia deberá estar centrada siempre en el proceso de atención, deberá ofrecer un trato personalizado Explicando claramente el diagnóstico, pronóstico y el proceso de atención.</p> | |
|  | Respeto por el Otro | <p>Tener paciencia frente a situaciones donde las personas que se encuentran en el proceso de atención no estarán de acuerdo frente a lo que el personal de salud está diagnosticando.</p> <p>Contar con argumentos poderosos teniendo claro los principios y conceptos según el proceso de atención.</p> | |

Fuente: Elaboración propia

9. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA Y DEL MODELO DE ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN EL PACIENTE

- Es compromiso de todos los trabajadores de la institución tanto a nivel asistencial como administrativo promover una atención humanizada centrada en las personas durante toda la jornada laboral en los diferentes espacios físicos de esta y durante todo el proceso de atención.
- Se debe brindar educación a los usuarios y familiares sobre la política de atención humanizada centrada en las personas.
- La institución debe garantizar espacios físicos confortables que propendan por una atención humanizada centrada en las personas.
- Los trabajadores de la institución deben mantener un comportamiento que favorezca una atención humanizada centrada en las personas.
- Se deben promover campañas educativas dirigidas a los trabajadores, las personas y familiares que contribuyan a generar una cultura de humanización en la institución.
- Todos los colaboradores de la institución deben ser garantes de que se garantice un trato y una atención humanizada centrada en las personas.
- Todas las políticas institucionales deben estar encaminadas a la atención humanizada centrada en las personas. Estas deben estar articuladas de manera directa con la Política y el Modelo Atención Humanizada Centrada en el Persona

| | | |
|---|--|------------------------------|
|  | POLÍTICA | Código: PA-DE-PT05 |
| | Dirección Ejecutiva | Versión: 02 |
| | Política y Modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona | Fecha Act: Abril 2024 |
| | Página 12 de 12 | |

La presente política rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Medellín, a los 15 días del mes de abril de 2024.


SONIA MARINA GALLARDO
Directora Ejecutiva