

|   |                                 |                          |
|---|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>POLITICA DE HUMANIZACION</b> | <b>PR-GER-PO 005</b>     |
|   |                                 | <b>Versión: 03</b>       |
|   |                                 | <b>Fecha: 13/04/2023</b> |
|   |                                 | <b>Página 1 de 3</b>     |

### CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO

| <b>VERSIÓN</b> | <b>FECHA</b> | <b>DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN</b>                                    |
|----------------|--------------|--|
| 01             | 01/07/2016   | Elaboración del Documento. Revisión inicial.                             |
| 02             | 21/08/2018   | Actualización, mejoramiento y ajustes complementarios dados por gerencia |
| 03             | 13/04/2023   | Modificación del pie de página   |

|   |  |  |
|---|--|--|
| Elaborado por:<br><b>MARISOL MARTINEZ</b><br>Directora de Calidad | Revisado por:<br><b>JORGE ALBERTO MORALES</b><br>Gerente | Aprobado por:<br><b>JORGE ALBERTO MORALES</b><br>Gerente |
|---|--|--|

|   |                                 |                          |
|---|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>POLITICA DE HUMANIZACION</b> | <b>PR-GER-PO 005</b>     |
|   |                                 | <b>Versión: 03</b>       |
|   |                                 | <b>Fecha: 13/04/2023</b> |
|   |                                 | <b>Página 2 de 3</b>     |

## 1. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

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.

## 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Se deben establecer unos principios que orienten todas las acciones a implementar en la Política de Humanización, estos principios son:

### 2.1 Atención digna y respetuosa:

Desarrollar e implementar una metodología que articule los principios y valores, los derechos y deberes del usuario, de manera que se conviertan en referentes de acción en la prestación de los servicios.

### 2.2. Servicio humano de calidad:

Implementar y desarrollar la competencia de servicio humanizado en los colaboradores a través de la formación, capacitación, desarrollo y evaluación de los mismos. Optimizar la calidad de los servicios de salud prestados mediante el mejoramiento continuo de los procesos priorizados de cara al usuario, en los dominios de oportunidad-accesibilidad y satisfacción.

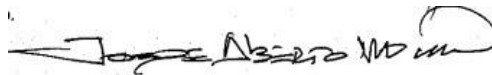
|   |                                 |                          |
|---|---------------------------------|--------------------------|
|  | <b>POLITICA DE HUMANIZACION</b> | <b>PR-GER-PO 005</b>     |
|   |                                 | <b>Versión: 03</b>       |
|   |                                 | <b>Fecha: 13/04/2023</b> |
|   |                                 | <b>Página 3 de 3</b>     |

### 2.3 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. 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.

## 3. POLITICA DE HUMANIZACIÓN

“Prevenir Plus S.A.S, se compromete a brindar servicios de salud caracterizados por una atención humanizada con trato amable, oportuno, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del usuario, en condiciones de seguridad, con personal asistencial y administrativo competente que realiza acciones efectivas que suplen las necesidades y expectativas físicas y sociales tanto del usuario como de su familia y la comunidad”.



**JORGE ALBERTO MORALES VARELA**  
**GERENTE GENERAL**