

	POLITICA DE HUMANIZACIÓN <i>“Tu caminar es el mío”</i>	Código: CLR- P001
		Versión: 00
		Fecha: 09-05-2022

Para la Clínica la Riviera humanizar es un asunto ético que debe mediar el comportamiento y las relaciones entre las personas; por consiguiente, La Clínica La Riviera establece la política estratégica de humanización con el fin de promover una relación y actitud humanizada con nuestros usuarios y colaboradores que responda a sus necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales, adoptando un proceso de concientización pedagógico que permita el desarrollo de competencias en los colaboradores, para de ofrecer una atención integral y de calidad dentro de un ambiente saludable, espacio cómodo, procesos ágiles, eficientes y oportunos.

La Clínica la Riviera, asume el compromiso de promover una cultura de humanización, generando en sus colaboradores competencias humanísticas que permitan brindar una atención personalizada, con calidez, respeto, confidencialidad y amabilidad hacia el paciente, su cuidador y/o su familia; fundamentada en la ética, el trato digno, la información, y los derechos y deberes del paciente.

Fomentará relaciones cálidas bajo las bases de tolerancia, sensibilidad y amor frente al ser humano que requiere del cuidado; con una actitud de servicio, y de ayuda, que procure una comunicación con la familia y con los demás integrantes del equipo de salud, logrando satisfacer las necesidades de la persona a quien se atiende.

Para ello promoverá espacios de interiorización de valores y principios institucionales, y proporcionará infraestructura y un ambiente físico con condiciones óptimas para sus colaboradores y usuarios.

Principios Institucionales

- **Atención centrada en el usuario:** lo importante son los resultados obtenidos en el usuario y su satisfacción. La acción Humanizante, resulta de considerar al usuario de manera integral, en su dimensión física, mental, emocional y existencial, tratarlo con calidez, garantizar su bienestar en un ambiente físico e interpersonal adecuado y atenderlo con unos sistemas eficientes y oportunos que les permitan la solución a sus necesidades.
- **Escucha activa:** Atender al llamado y necesidades del paciente, su familia y compañeros mediante la escucha, orientación, información, educación y ayuda.
- **Respeto a la privacidad:** Respetar en la atención del paciente, la confidencialidad de su información, sus creencias y las de su familia
- **Calidez y empatía en la atención al usuario:** Mostrar interés y consideración por el otro, comprenderlo, y ponerse en su lugar, para respetar sus derechos y deberes, de manera que se conviertan en referentes de acción en la prestación de los servicios.

	POLITICA DE HUMANIZACIÓN <i>"Tu caminar es el mío"</i>	Código: CLR- P001
		Versión: 00
		Fecha: 09-05-2022

Valores Institucionales

- **Excelencia:** Hacemos lo mejor en todas nuestras acciones, orientándonos a la búsqueda de altos estándares de calidad en nuestros procesos, en una cultura de aprendizaje y mejora continua.
- **Pasión:** Prestamos el servicio a todos con compromiso, amor y pasión. Nos apropiamos de los sueños de la organización y potencializamos los propios con la misión de la empresa.
- **Integridad:** Buscamos hacer lo correcto con todas nuestras partes interesadas, actuando con ética en nuestro día a día y velando por la búsqueda del bien común.
- **Coherencia:** Somos consecuentes con nuestra forma de pensar, hablar y actuar, transmitiendo a todos la tranquilidad que somos transparentes en nuestra intención y acción.
- **Perseverancia:** Nos sobreponemos a los obstáculos y salimos fortalecidos, nunca dejamos de luchar, soñar en grande y buscar las mejores soluciones ante los retos que se nos presentan.

Líneas De Acción

- **Línea De Acción 1: Talento Humano**

Gestionamos el talento de la organización con sentido humano a través de la implementación de estrategias que promueven una cultura organizacional saludable y feliz, que fortalece las competencias de los colaboradores, asegura óptimas condiciones de salud física y mental, y escucha sus necesidades con el fin de ser alineados a los principios y valores institucionales, mejorando la comunicación y dialogo permanente, la calidad en la prestación de los servicios, y el desarrollo institucional.

- **Línea De Acción 2: Usuario Y Familia**
- **Línea De Acción 3: Ambientes Cómodos Y Seguros**

Esta política será publicada, divulgada y actualizada cada vez que la organización lo considere pertinente. De igual manera estará disponible a todas las partes interesadas para su conocimiento, divulgación y cumplimiento.



NUVIS YANETH LANDINEZ GALINDO
GERENTE

Fecha de revisión: 09 de mayo de 2022