

<b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN</b> <i>"Tu caminar es el mío"</i>	Código: CLR- P001
	Versión: 02
	Fecha: 25-05-2024

Para la Clínica la Riviera humanizar es un asunto ético que debe mediar el comportamiento y las relaciones entre las personas, por consiguiente, crea la política de humanización del servicio con el fin de definir lineamientos que permitan una atención de calidad, oportuna, y con sentido social, que construya vínculos basados en la empatía y comprensión del ser humano, resaltando el compromiso con el colaborador, los usuarios y sus familias.

La clínica la Riviera se compromete a generar 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.

## OBJETIVO

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 ofrecer una atención integral y de calidad dentro de un ambiente saludable, espacio cómodo, procesos ágiles, eficientes y oportunos.

## PRINCIPIOS ORIENTADORES

- **Modelo de atención centrado en el usuario:** 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 le 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 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.

<b>POLITICA DE HUMANIZACIÓN</b> <i>"Tu caminar es el mío"</i>	Código: CLR- P001
	Versión: 02
	Fecha: 25-05-2024

## 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.

## LINEAS 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.

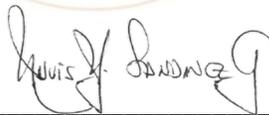
- **Línea de acción 2: USUARIO Y FAMILIA**

Nos enfocamos en la experiencia al usuario brindando una atención humanizada, oportuna, de calidad, pertinente, eficiente y segura, que proporcione soluciones y estrategias que satisfacen las necesidades, expectativas y fidelización de nuestros usuarios.

- **Línea de acción 3: AMBIENTES CÓMODOS Y SEGUROS**

Buscamos instalaciones con ambientes agradables que permite que el usuario se siente feliz y cómodo en la organización.

**CLINICA LA RIVIERA S.A.S** comunica esta política a todos los integrantes de su organización, contratistas y demás partes interesadas para asegurar su divulgación y cumplimiento.



**NUVIZ YANETH LANDINEZ GALINDO**  
GERENTE

Fecha de revisión: 25 de mayo de 2024