

7. POLÍTICA DE CALIDAD

Prestar servicios de salud mediante un modelo de atención seguro y humanizado, promoviendo el mejoramiento continuo de la calidad y la satisfacción de las partes interesadas, a través de la autogestión y autonomía en los procesos estratégicos, misionales y de apoyo; con un enfoque de gestión del riesgo y en cumplimiento de los requisitos legales.

8.1.2 Política de humanización

- Promover acciones que permitan empoderar a los pacientes y sus familias con el conocimiento necesario para tomar decisiones informadas sobre su salud, generando una experiencia de cuidado centrada en la persona.
- Desarrollar y fortalecer en los colaboradores competencias en relaciones sociales e interpersonales que permitan brindar una atención más humana y de calidad al usuario, su familia y/o acompañante.
- Promover el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario establecidos por el cliente y por la normatividad vigente, a través de su divulgación permanente, la disminución de barreras de acceso, y la creación de mecanismos de respuesta frente a sus necesidades y expectativas.
- Medir la cultura organizacional de forma periódica, identificando los factores que afecten las relaciones interpersonales y por ende la atención humanizada.
- Diseñar ambientes físicos humanizados y dignos, pensados en el respeto, seguridad y bienestar de los usuarios, su familia y colaboradores, reduciendo la contaminación visual y auditiva.
- Implementar el Modelo de atención con Enfoque Diferencial, brindando apoyo psicológico y social a los más vulnerables.
- Implementar el programa de participación social que permita involucrar a las partes interesadas en la toma de decisiones y acciones en salud.

8.1.3 Política de priorización

- Prestar servicios de salud oportunos, seguros y humanizados que reconozcan las necesidades diferenciales de la población, la empresa ha determinado como grupos prioritarios para sus procesos de atención, los siguientes:
 - Paciente con patología oncológica.
 - Niños menores de 5 años.
 - Gestantes o mujeres con niños en brazos.
 - Adulto mayor.
 - Usuarios con discapacidad física o mental.
 - Mujeres víctimas de violencia sexual.
 - Víctima de maltrato o violencia sexual.
 - Víctima del conflicto armado.
 - Usuarios privados de la libertad.
 - Usuarios LGBTIQ+
 - Usuarios extranjeros
 - Población indígena
 - Usuarios desplazados
 - Figuras públicas con riesgo de afectación en la seguridad institucional.
 - Pacientes con criterios clínicos de riesgo de muerte o secuela grave.