



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

## PROGRAMA DE HUMANIZACION EN SALUD

2022

DIRECCION NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

---

Siente la libertad de *vivir*



# OBJETIVO DEL PROGRAMA

Fomentar en la institución una cultura humanizada de atención centrada en el usuario y familia que contribuya a la atención de servicios basados en el **RESPECTO, PRIVACIDAD Y DIGNIDAD HUMANA.**



Estar atento



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

# OBJETIVOS ESPECÍFICOS



Brindar un trato digno y respetuoso al usuario y familia en el marco de la política de Humanización



Trabajar por la Humanización de los servicios para población con enfoque diferencial (género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica) por la igualdad y el respeto a los derechos



Participar activamente en el desarrollo de actividades que favorezcan el cumplimiento de la política de humanización



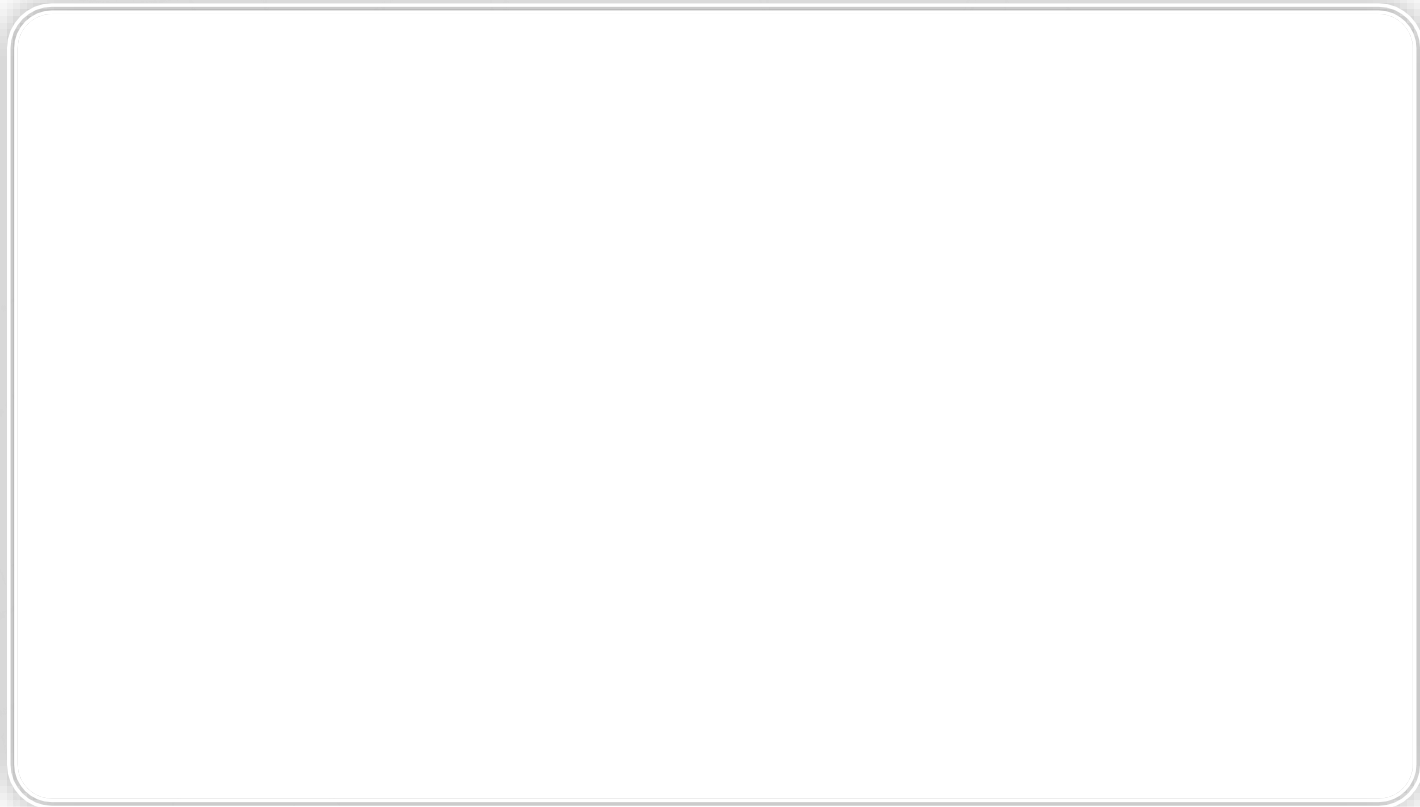
Crear una cultura organizacional de Humanización al interior de todas las áreas de la IPS



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

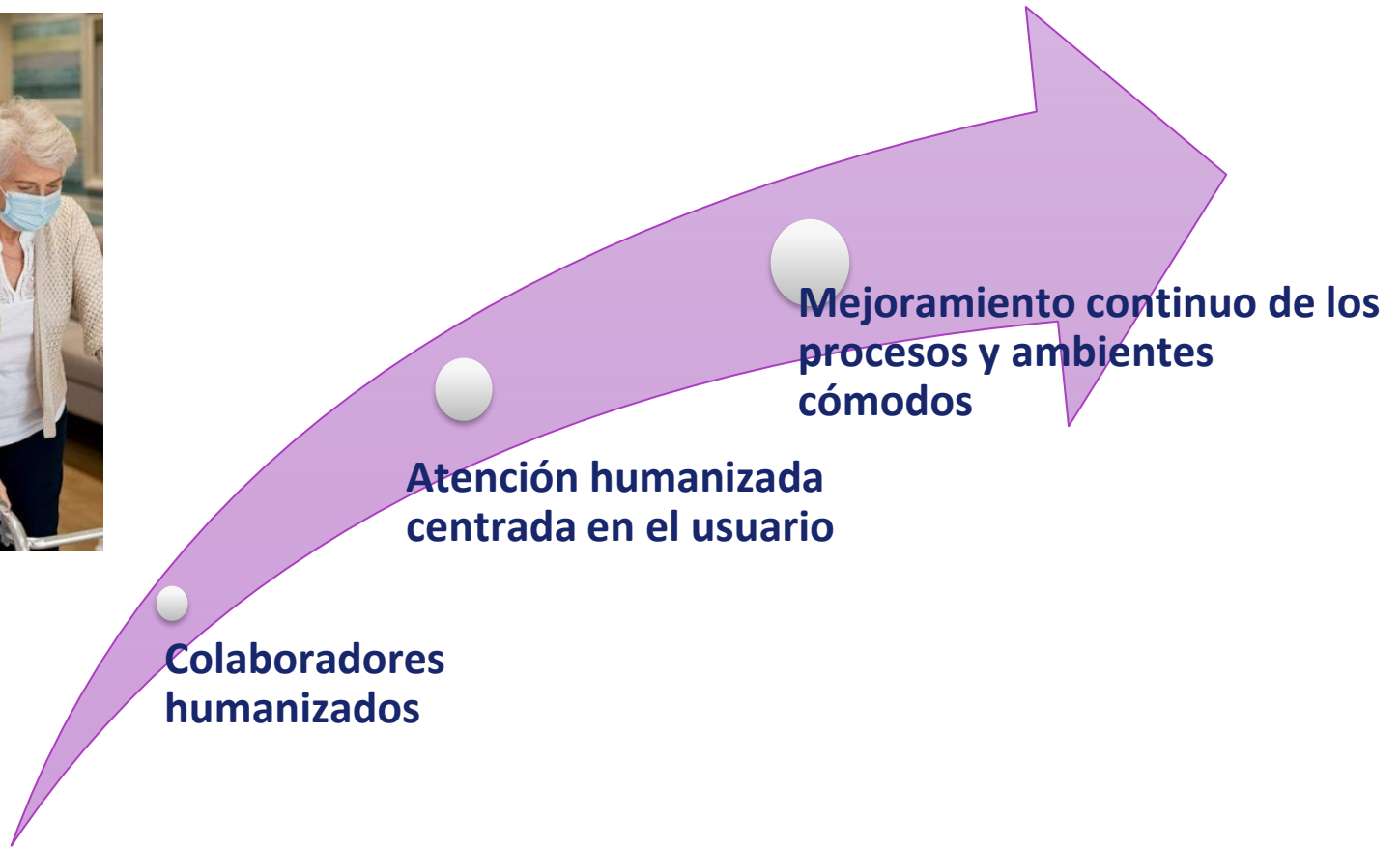
# POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

# ENFOQUE



**Colaboradores humanizados**

**Atención humanizada centrada en el usuario**

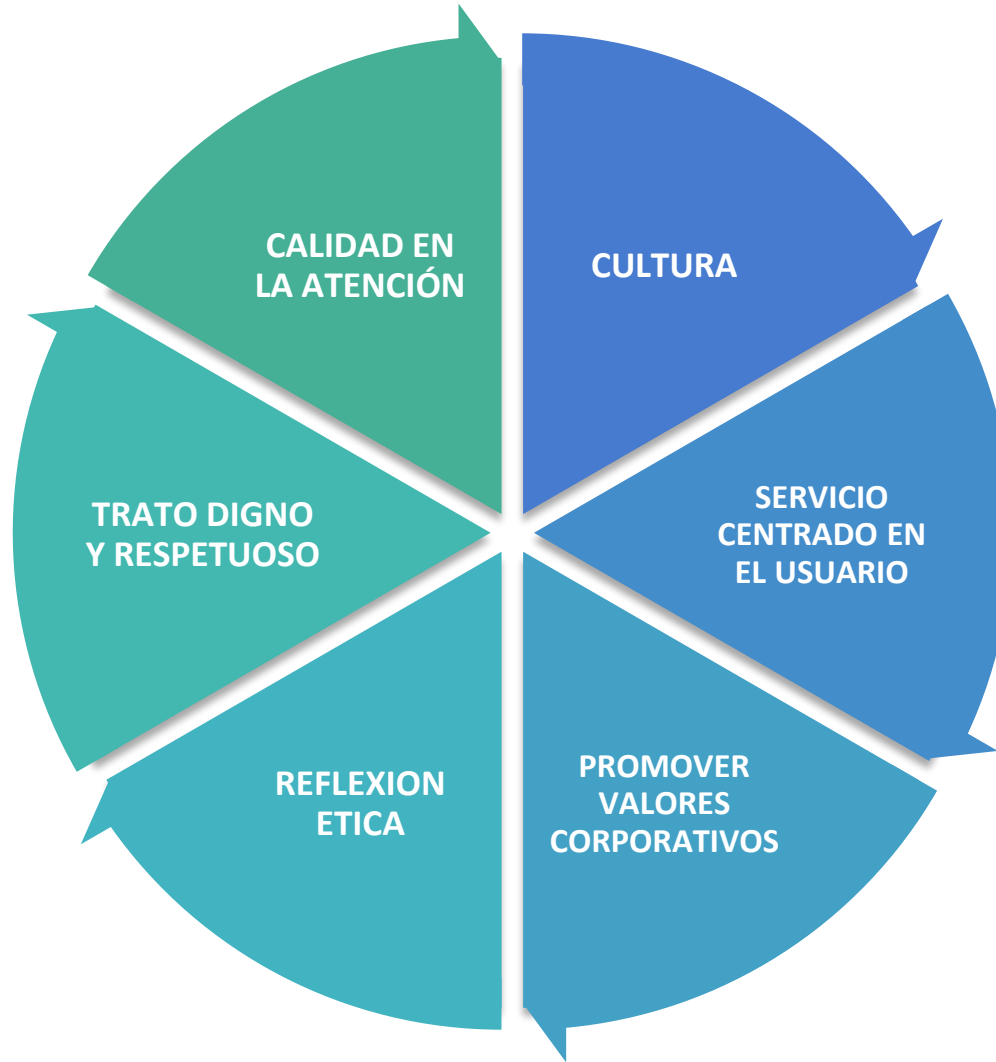
**Mejoramiento continuo de los procesos y ambientes cómodos**



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

# PRINCIPIOS



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

- » **Honestidad**
- » **Compromiso**
- » **Respeto**
- » **Confianza**
- » **Servicio**
- » **Responsabilidad**



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

# ACTIVIDADES A REALIZAR

## Socialización del Programa y Política de Humanización

### ¿Como?

Por medio de una socialización y divulgación personalizada con cada colaborador

### ¿Cuándo?

3 días a la semana

### ¿Dónde?

En cada una de las sedes de Bogotá y Cundinamarca  
Para Medellín de manera Virtual



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

Soporte de socialización: Formato control de asistencia a capacitación GHU-PRO5-FOR1

Siente la libertad de *vivir*



# RESPONSABLES DE LA EJECUCIÓN DEL PROGRAMA

**ANDERSON MENDEZ**

DIRECTOR NACIONAL DE SERVICIO AL CLIENTE

**CLAUDIA HERNANDEZ**

CORD. GESTION HUMANA

**GIMENA BENITEZ**

PROF. SALUD OCUPACIONAL

**JHOAN LOPEZ**

ORIENTADOR SERVICIO AL CLIENTE



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*

# CRONOGRAMA

## SOCIALIZACIÓN POLITICA DE HUMANIZACIÓN JUNIO

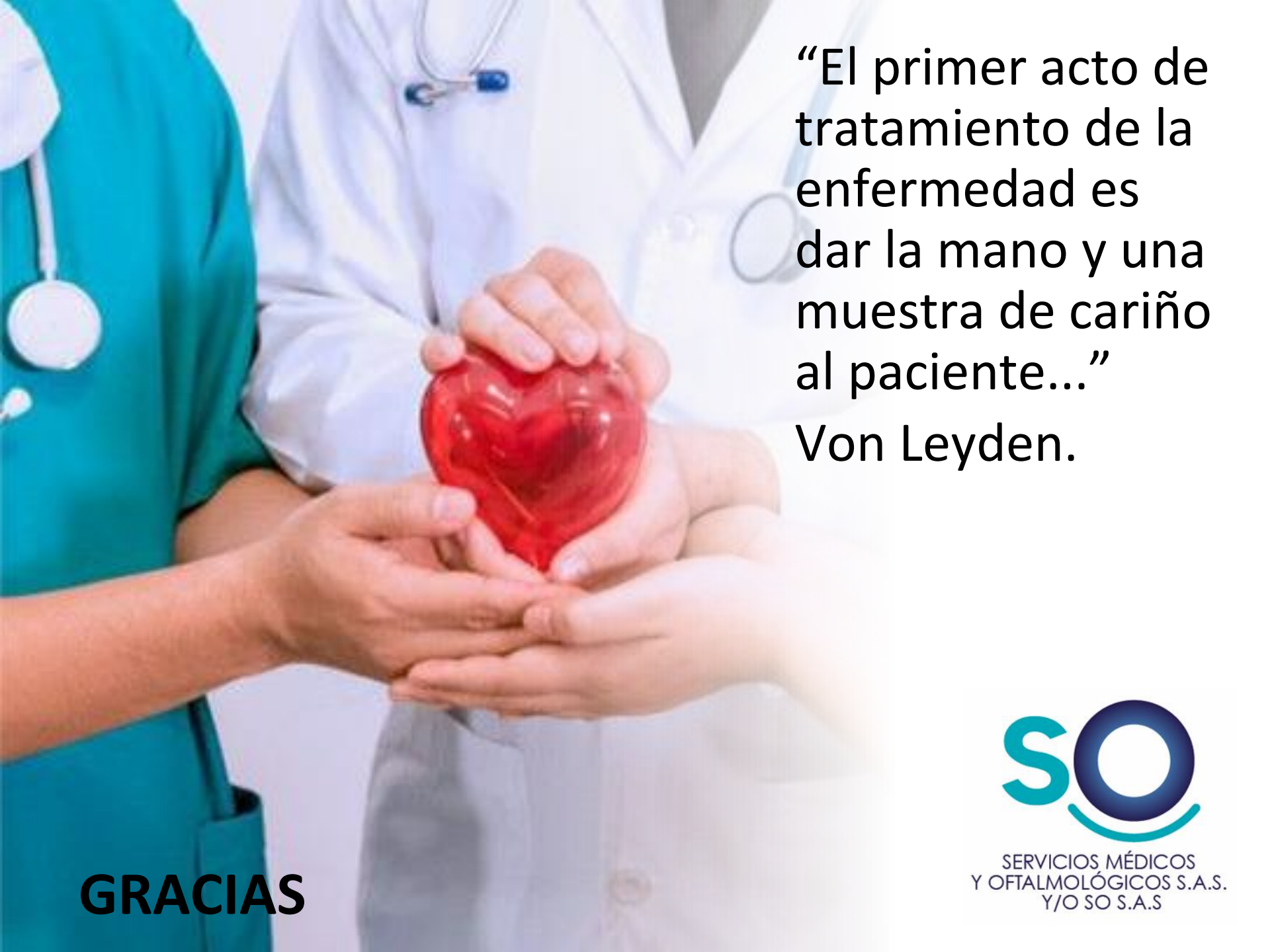
|                            |                               |                                      |                             |
|----------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|
| <b>MARTES<br/>JUNIO 21</b> | <b>MIÉRCOLES<br/>JUNIO 22</b> | <b>JUEVES<br/>JUNIO 23</b>           | <b>VIERNES<br/>JUNIO 24</b> |
| SOACHA                     | CALLE 100                     | COUNTRY, SAN<br>SEBASTIAN,<br>EUREKA | SANTA<br>ISABEL             |

|                            |                               |                            |                            |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>MARTES<br/>JUNIO 28</b> | <b>MIÉRCOLES<br/>JUNIO 29</b> | <b>JUEVES<br/>JUNIO 30</b> | <b>VIERNES<br/>JULIO 1</b> |
| CIS/CALL                   | FACATATIVA                    | CAJICA                     | MEDELLIN                   |



SERVICIOS MÉDICOS  
Y OFTALMOLÓGICOS S.A.S.  
Y/O SO S.A.S

Siente la libertad de *vivir*



“El primer acto de tratamiento de la enfermedad es dar la mano y una muestra de cariño al paciente...”  
Von Leyden.

**GRACIAS**



**Queremos  
confirmar  
que hiciste  
parte de esta  
socialización**