

## CAPACITACION CLIENTE EXTERNO

**FEBRERO**

### Atención Humanizada (Política de Humanización)



**POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE EMCOSALUD**

• **Decálogo de la Humanización del Cuidado:**

1. Establece un vínculo humano: Mira al paciente a los ojos, sonríe y preséntate con respeto.
2. Reconoce su identidad: No es una patología ni un expediente, es una persona única.
3. Incluye a su familia: Son una fuente fundamental de apoyo emocional y aliados en la recuperación.
4. Comunica con claridad y empatía: Informa con un lenguaje comprensible y escucha con atención.
5. Respeta su autonomía: Involucra al paciente en las decisiones sobre su tratamiento.
6. Protege su intimidad: Garantiza privacidad y confidencialidad en todo momento.
7. No juzgues ni discrimines: Brinda atención libre de prejuicios y juicios de valor.
8. Prioriza su bienestar: Organiza la atención según sus necesidades físicas y emocionales.
9. Ejercita la empatía: Sé sensible ante el sufrimiento y cuida también de ti mismo.
10. Preserva su dignidad: Cada paciente merece respeto y humanidad en todo momento.



[HTTPS://EMCOSALUD.COM.CO/](https://emcosalud.com.co/)

### Atención Preferencial

**COMPROMISO CON LA ATENCIÓN INTEGRAL:**  
*¡Atención preferencial!*



En la Sociedad Clínica Emcosalud, estamos comprometidos con brindar una atención humanizada, eficiente y respetuosa, garantizando espacios adecuados y procedimientos que faciliten la solución de los requerimientos de nuestros usuarios bajo los principios de efectividad y buen trato.

Disponemos de un punto especial de atención preferencial, donde se da prioridad a:



- ✓ MUJERES EMBARAZADAS
- ✓ NIÑOS MENORES DE 6 AÑOS
- ✓ PERSONAS CON DISCAPACIDAD
- ✓ ADULTOS MAYORES
- ✓ PACIENTES CON ENFERMEDADES DE ALTO COSTO
- ✓ VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y DEL CONFLICTO ARMADO
- ✓ COMUNIDAD LGTBIQ+

## Código Lila

[Inicio](#) [Nosotros](#) [Servicios](#) [Atención al usuario](#) [Clínica](#) [Contáctanos](#) [Convenios](#)

una estrategia institucional que permite identificar y acompañar a pacientes en fase final, ofreciendo un cuidado compasivo y humanizado.

Nuestro equipo de salud está capacitado para garantizar el control adecuado de síntomas, aliviando el dolor, la disnea y cualquier incomodidad, con el objetivo de proporcionar al paciente una partida en condiciones de serenidad, respeto y bienestar.

Además, comprendemos el impacto emocional en los familiares, por lo que promovemos su acompañamiento, brindando contención y apoyo en la gestión del duelo, en un entorno hospitalario de respeto y cercanía.

El Código Azul también contempla el cuidado del equipo sanitario, generando espacios de reflexión y fortalecimiento emocional, entendiendo que la atención al final de la vida implica un compromiso humano profundo.

**En Clínica Emcosalud reafirmamos nuestro compromiso con una atención médica humanizada, especialmente en los momentos más sensibles de la vida.**

## Deberes y Derecho de los Usuarios



## CONOCE TUS DERECHOS EN EMCOSALUD

- 1-Atención prioritaria para menores de 18 años.
- 2-Servicios médicos oportunos dentro de la red disponible.
- 3-Libre elección de la IPS dentro de la red.
- 4-Información clara sobre quién presta el servicio.
- 5-Solo exigir documento de identidad para acceder a la atención.
- 6-Información sobre cómo presentar quejas o reclamos.
- 7-Trato digno y sin discriminación.
- 8-Atención en condiciones de higiene, seguridad y respeto.
- 9-Mejor atención médica disponible durante la enfermedad.
- 10-Servicios continuos e integrales, sin interrupciones.
- 11-Información clara sobre su estado de salud y tratamientos.
- 12-Aceptar o rechazar apoyo espiritual o moral.
- 13-Confidencialidad de la información clínica.
- 14-Respeto a la voluntad de morir con dignidad en enfermedad terminal.





## CONOCE TUS DEBERES EN EMCOSALUD

- 1-Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- 2-Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- 3-Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atienden.
- 4-Brindar la información requerida para la atención.
- 5-Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- 6-Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.
- 7-Hacer uso racional de los servicios, asistir a las citas según asignación y en caso de no poder asistir, cancelar oportunamente la asignación.





CARTELERAS FISICAS

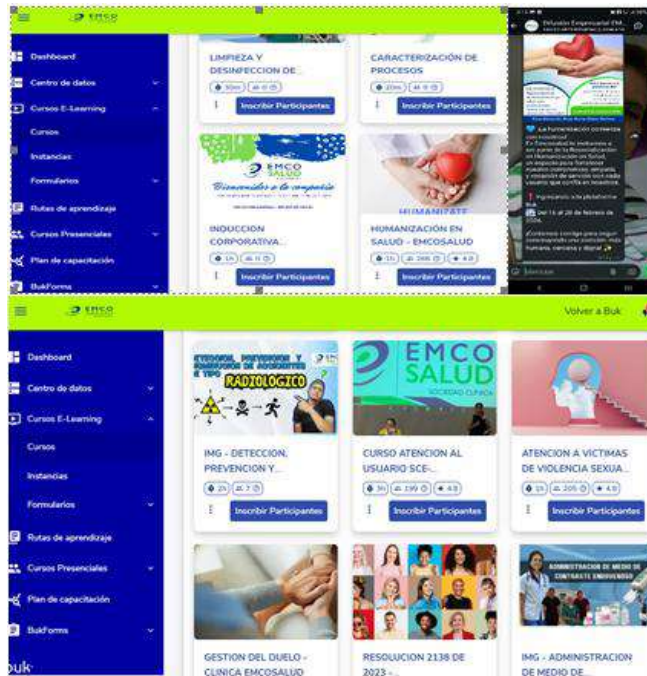


CLIENTE INTERNO

HUMANIZACION, ATENCION PREFERENCIAL .... PLATAFORMA BUK



APLICATIVO BUK



25/04/26 CAPACITACION ATENCION PREFERENCIAL- ENFOQUE DE GENERO - RESOLUCION 2138/26 Y TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSDF



	<b>ACTA CAPACITACION ATENCION PREFERENCIAL- ENFOQUE DE GENERO - RESOLUCION 2138/26</b>	
	CODIGO: AT-CVE-001-17	Página
DEPENDENCIA: Coordinación de Atención al Usuario	ELABORÓ: Jakelyne Charry Castro	
FIRMAN: ASISTENTES	Ver firmas	FECHA: 25-04-26

LUGAR:	AUDITORIO UPS EMCOSALUD NEIVA Y VIRTUAL <a href="https://us02web.zoom.us/j/86472522518?pwd=6Fp8VNW71T3bLkCvCKpadC39rfNebg.1">https://us02web.zoom.us/j/86472522518?pwd=6Fp8VNW71T3bLkCvCKpadC39rfNebg.1</a>
HORA DE INICIO:	8:10AM
HORA DE TERMINACION:	8:28AM
<p>Siendo las 8:10AM am, se da inició a la capacitación con el siguiente orden del día</p> <p style="text-align: center;"><b>Orden del día</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación en Atención Preferencial-Enfoque de Genero -Resolución 2138/26</li> <li>2. Propositiones y varios</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>DESARROLLO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Capacitación SIAU- Procesos Atención al Usuario y tiempos de respuesta PQRSDF</li> </ol> <p>Se inició a la Capacitación:</p>	