

# POLÍTICA INTEGRAL DE CALIDAD, SEGURIDAD Y HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO.

La **IPS FUNDALIVIO S. A. S**, está comprometida con Calidad en la atención integral de los usuarios, las Prácticas Seguras, la gestión de los riesgos identificados, derivados de la atención, el Mejoramiento Continuo de todos los procesos y una Atención Centrada en el usuario con Humanidad, Idoneidad y Calidez.

De igual forma este compromiso se extiende al Bienestar y Seguridad integral de nuestros colaboradores en todas las modalidades de vinculación con la IPS, a través proporcionar ambientes de trabajo seguros y cómodos, nos ocupamos de su crecimiento y desarrollo profesional fomentando y patrocinando acciones de formación continua, en coherencia con cuidado del binomio Profesional de salud - Usuario a atender, cuidando los recursos que la entidad ha dispuesto para el desempeño de cada funcionario y los recursos ambientales, que se ven impactados por nuestra labor.

De esta forma podemos de cara a nuestros clientes y usuarios, mantenernos en el tiempo, brindando Servicios Habilitados, que den respuesta a las necesidades del medio, enmarcados en el ámbito legal que rige nuestro país, desarrollando en este ámbito estrategias de atención, traducidas en un lenguaje amigable, sencillo y práctico, que permita implementarlas eficiente y eficazmente, con vocación hacia la excelencia, haciendo las cosas bien desde la primera vez y propendiendo siempre por el crecimiento, competitividad, reputación y buen nombre de la institución, para el beneficio de clientes, usuarios, colaboradores, el sistema y los socios de la entidad.

De esta política se deriva entonces:

Cumplir el marco legal vigente en nuestro país para el sector salud.

Reflexionar permanentemente como desarrollar e implementar estrategias de atención, en el marco legal de referencia, de cara a las necesidades de los clientes, los colaboradores, el medio y el sistema.

Compromiso permanente con el mejoramiento continuo de nuestras acciones en todos los procesos asistenciales / administrativos, la atención segura y las buenas prácticas de seguridad.

Ocuparnos del bienestar integral de nuestros colaboradores en el marco laboral vigente, su desarrollo personal / profesional y la educación continua, que se refleje en su compromiso y alegría en el desempeño de su trabajo

Protegemos el binomio usuario- profesional, generando espacios de sensibilización en la importancia de la comunicación, desarrollar y/o fortalecer en los profesionales de la salud y personal asistencial comportamiento seguro, habilidades y destrezas de comunicación asertiva, atención sensible y cercana con los usuarios, que se traduzca en una experiencia grata para todos, en el marco del cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y de lo que ello se derive.

Generamos espacios de educación, sensibilización a los usuarios encaminados a auto-responsabilidad de su proceso de atención y el beneficio de su participación activa en el mismo.

ATENTAMENTE.



**NESTOR ORLANDO ALZATE**

GERENTE

FUNDALIVIO S.A.S