

**RESOLUCIÓN RECTORAL N° 993**  
**22 de marzo de 2023**

**“Por la cual se establece la Política de Humanización en la IPS María Cano”**

El Rector de la Fundación Universitaria María Cano, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

**CONSIDERANDO:**

1. Que la IPS Fundación Universitaria María Cano en cumplimiento de sus actividades y servicios que presta a la comunidad para el mejoramiento de las condiciones de vida y salud, centra sus esfuerzos en el ser humano y su relacionamiento, con el fin de generar un ambiente de empatía, respeto y confidencialidad.
2. Que la responsabilidad social como parte de nuestro propósito institucional, busca cualificar la experiencia de interacción entre las personas con la academia y el sector salud, de manera que promueva la prestación del servicio en salud y garantice la dignidad humana.

Por lo anteriormente expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: Objeto.** Declarar la Política de Humanización: “La IPS Fundación Universitaria María Cano, considera la humanización como un asunto ético que integra los principios institucionales alrededor de un eje fundamental que permite conducir los comportamientos en la prestación de los servicios de salud. Para la IPS, es de gran importancia contar con un talento humano capacitado y sensible para la atención de los usuarios en el contexto de la ética y los valores; supliendo las necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social. Bajo esta perspectiva se permite brindar un trato humanizado a los usuarios y sus familias, teniendo en cuenta la diversidad y buscando siempre la integralidad.”

**ARTÍCULO SEGUNDO: Alcance de la política.** La presente política debe ser cumplida por todo el personal de la institución docentes y administrativos, así como, por los estudiantes y demás grupos de interés que tengan contacto o participen en actividades de la IPS.

**ARTÍCULO TERCERO: Compromisos institucionales.** En cumplimiento de la Política de Humanización, se establecen los siguientes compromisos institucionales:

- Brindar una atención humanizada, un trato personalizado y digno, respetando las creencias y costumbres de los usuarios.
- Atender de forma oportuna y puntual al usuario, o brindarle una explicación en caso de retraso en la atención.

[www.fumc.edu.co](http://www.fumc.edu.co) / Nit. 800.036.781-1 / Línea Gratuita Nacional 01 8000 41 22 66

**Medellín:** Calle 56 # 41-90 - Tel: (4) 402 55 00 • **Cali:** Carrera 66 # 9-119 - Tel: (2) 387 73 80

**Neiva:** Calle 21 # 8B-15 - Tel: (8) 874 64 53 - 874 64 57 • **Popayán:** Calle 16N # 6-57 - Tel: 300 912 1683



- Garantizar la seguridad del paciente, la familia y el personal de salud.
- Procurar por el mejoramiento continuo de los procesos, teniendo en cuenta la atención centrada en el usuario, así como el cumplimiento de las necesidades, expectativas y la satisfacción del mismo.
- Realizar una adecuada detección y manejo oportuno del dolor.
- Brindar un trato cálido, agradable y empático al usuario, manteniendo una actitud diligente y optimista.
- Generar confianza al usuario a través de la comunicación asertiva, escuchando las necesidades, sentimientos, deseos y opiniones del paciente; transmitiendo siempre una información clara que se acomode a la condición de cada ser humano.
- Brindar al usuario y su familia información clara, completa y suficiente que le permita tomar decisiones conscientes e informadas para el adecuado manejo y cuidado de su salud.
- Alcanzar una relación estable y duradera, procurando por la fidelización del usuario.

**ARTÍCULO CUARTO: Responsables.** Para dar cumplimiento a la política y lineamientos que de ella se deriven, se establecen las siguientes responsabilidades:

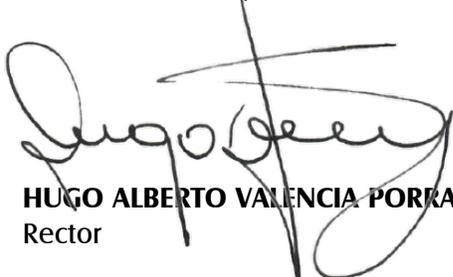
La Vicerrectoría de Extensión y Proyección Social, la Dirección de la IPS y el Comité de Seguridad del Paciente son los responsables de impartir las instrucciones para el cumplimiento de la Política de Humanización, así como la revisión periódica de su contenido, ajustándola acorde con los cambios institucionales y normativos.

**ARTÍCULO QUINTO: Publicación y socialización.** La presente Resolución Rectoral se publicará en el portal institucional, quedando disponible para la IPS Fundación Universitaria María Cano, la comunidad universitaria y demás partes interesadas

**ARTÍCULO SEXTO. Vigencia.** La presente política rige a partir de la fecha de expedición y deroga aquellas que le sean contrarias.

### PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Medellín, a los 22 días del mes de marzo de 2023.



**HUGO ALBERTO VALENCIA PORRAS**  
Rector