



**GARANTIA DE LA CALIDAD
POLITICA DE HUMANIZACION**

Código	DQP-30
Versión	01
Fecha	30/07/2025

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCION EN SALUD

GESTION DE CALIDAD

	GARANTIA DE LA CALIDAD POLITICA DE HUMANIZACION	Código	DQP-30
		Versión	01
		Fecha	30/07/2025

POLITICA DE HUMANIZACION

PAINFREE S.A.S. sede principal y demás sedes habilitadas en el registro especial de prestadores de servicios de salud, como Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) especializada en manejo integral del dolor y cuidado paliativo, se compromete a brindar una atención segura, humanizada, integral, continua y centrada en la persona, reconociendo a los pacientes, familiares y cuidadores como sujetos de derechos, respetando su dignidad humana, autonomía, diversidad, confidencialidad y necesidades biopsicosociales, espirituales y culturales.

La institución promueve relaciones basadas en el respeto, la empatía, la comunicación asertiva, la compasión y el trato digno, excluyendo cualquier forma de discriminación, maltrato, violencia, negligencia o vulneración de derechos por razones de edad, sexo, identidad de género, orientación sexual, condición socioeconómica, etnia, religión, discapacidad, condición clínica o cualquier otra condición personal o social.

PAINFREE S.A.S. garantiza una atención amable, oportuna, personalizada y con enfoque diferencial, fortaleciendo la participación activa del paciente y su familia en la toma de decisiones relacionadas con su atención y tratamiento, especialmente en los procesos de dolor crónico y cuidados paliativos, conforme a los principios de autonomía y consentimiento informado.

Asimismo, la institución fomenta el bienestar y la humanización del talento humano en salud, promoviendo ambientes laborales respetuosos, seguros y éticos, fortaleciendo competencias en atención centrada en la persona, manejo del sufrimiento, comunicación humanizada y cuidado compasivo.

La presente política se desarrolla en cumplimiento de la normatividad vigente aplicable al Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, especialmente:

Objetivos de la Política

- Garantizar una atención humanizada centrada en el paciente y su familia.
- Fortalecer la cultura institucional del trato digno y el respeto por los derechos de los usuarios.
- Promover la comunicación efectiva y empática entre usuarios y colaboradores.
- Fomentar el bienestar físico, emocional y laboral del talento humano.
- Garantizar la confidencialidad y privacidad de la información clínica.
- Mejorar continuamente la experiencia del usuario y la calidad en la prestación de los servicios.

Alcance

Esta política aplica a todos los colaboradores, directivos, contratistas, proveedores, estudiantes, pacientes, familiares y cuidadores vinculados con PAINFREE S.A.S.

	GARANTIA DE LA CALIDAD POLITICA DE HUMANIZACION	Código	DQP-30
		Versión	01
		Fecha	30/07/2025

Principios Institucionales de Humanización

- Dignidad humana.
- Atención centrada en la persona.
- Empatía y compasión.
- Respeto por la autonomía.
- Equidad y no discriminación.
- Confidencialidad.
- Comunicación humanizada.
- Seguridad del paciente.
- Integralidad y continuidad del cuidado.
- Corresponsabilidad entre paciente, familia y equipo de salud.

Seguimiento y Cumplimiento

PAINFREE S.A.S. realizará seguimiento periódico a la implementación de esta política mediante actividades de capacitación, evaluación de satisfacción del usuario, gestión de PQRSF, auditorías internas y acciones de mejora continua, en concordancia con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud

La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bucaramanga – Santander a los Diez (10) días del mes de enero de 2025.



LUZ ELENA CACERES JEREZ
Representante Legal