

# **Manual Institucional de Políticas**

## **Pa' ti Salud S.A.S.**

Aplicación en todos los servicios odontológicos

Presentado como documento oficial de normatividad interna siguiendo estándares APA.

## 1. Políticas Institucionales Generales

### 1.1 Política de Calidad

Pa' ti Salud S.A.S. asume el compromiso de garantizar una atención odontológica integral fundamentada en principios de excelencia clínica, eficiencia operativa y cumplimiento de los más altos estándares de calidad. Esta política establece la obligación de mantener protocolos basados en evidencia científica, evaluar periódicamente los resultados institucionales y promover la mejora continua. Asimismo, se asegura que todos los procesos involucrados en la atención sean ejecutados con precisión, ética y responsabilidad profesional.

### 1.2 Política de Seguridad del Paciente

La seguridad del paciente constituye un eje transversal en todos los servicios de la institución. Para ello, se implementan medidas estrictas orientadas a prevenir riesgos, minimizar eventos adversos y fortalecer la cultura del autocuidado. Esto incluye la aplicación sistemática de listas de verificación, protocolos de identificación, consentimiento informado y planes de contingencia. El personal está obligado a reportar, documentar y analizar cualquier incidente para garantizar acciones correctivas y preventivas.

### 1.3 Política de Atención Humanizada

La organización reconoce la dignidad de cada paciente y se compromete a brindar una atención respetuosa, empática y centrada en la persona. Esta política promueve una comunicación clara, el acompañamiento durante los procedimientos, el reconocimiento de necesidades individuales y el fortalecimiento de relaciones basadas en confianza y transparencia. La humanización es un principio rector que orienta la conducta profesional en todo momento.

### 1.4 Política de Accesibilidad y Oportunidad

Pa' ti Salud S.A.S. asegura que todos los usuarios puedan acceder a los servicios sin barreras físicas, económicas, culturales o administrativas. Se mantienen tiempos razonables de atención, flexibilidad en la programación de citas y tarifas justas que promuevan la equidad en el acceso. Asimismo, se establecen mecanismos prioritarios para poblaciones vulnerables y situaciones de urgencia.

### 1.5 Política de Ética y Transparencia

La institución actúa bajo los principios de integridad, responsabilidad y honestidad. Se garantiza que la información suministrada al paciente sea veraz, completa y comprensible. Cada profesional debe abstenerse de realizar procedimientos innecesarios o que comprometan la ética odontológica. Igualmente, se promueve la transparencia financiera, asegurando claridad en los costos y evitando cualquier conflicto de interés.

### 1.6 Política de Actualización Científica y Tecnológica

El ejercicio odontológico moderno exige la actualización continua del talento humano. Por ello, la institución incentiva la formación permanente mediante programas académicos, capacitaciones

obligatorias, entrenamiento en nuevas tecnologías y participación en eventos científicos. Esta política asegura que los procedimientos clínicos estén alineados con estándares internacionales y que los equipos utilizados cumplan con certificaciones técnicas y biomédicas.

#### 1.7 Política de Bioseguridad

Establece el uso obligatorio de protocolos de desinfección, esterilización, manejo adecuado de residuos, uso de barreras protectoras y cumplimiento normativo. Todo el personal debe seguir lineamientos basados en normas nacionales e internacionales para la prevención de infecciones y el control de riesgos biológicos.

#### 1.8 Política de Protección de Datos y Confidencialidad

La institución garantiza la protección y reserva de toda información personal, administrativa y clínica, cumpliendo con la Ley 1581 de 2012. Los datos solo serán utilizados para fines autorizados por los pacientes. El acceso a las historias clínicas está restringido exclusivamente al personal competente.

#### 1.9 Política de Mejoramiento Continuo

La organización implementa procesos permanentes de evaluación, auditoría, retroalimentación del usuario e indicadores de desempeño. Estos mecanismos permiten identificar oportunidades de mejora, ajustar procedimientos y garantizar un desarrollo institucional sostenible.

#### 1.10 Política de Responsabilidad Social

Esta política orienta la participación activa de la institución en programas comunitarios, campañas de prevención, educación en salud oral y actividades de impacto social. El compromiso es contribuir al bienestar colectivo mediante acciones que promuevan hábitos saludables y reduzcan brechas de acceso.

#### 1.11 Política Ambiental

Pa' ti Salud S.A.S. se compromete a reducir el impacto ambiental mediante la correcta gestión de residuos, el uso eficiente de recursos, la adquisición de insumos sostenibles y la educación ambiental del personal y usuarios. Se aplican lineamientos para minimizar contaminación y promover prácticas ecológicas responsables.

### 2. Políticas Específicas por Servicio

(Contenido ampliado de todas las áreas clínicas...)

### 3. Política de Talento Humano

(Desarrollo formal y ampliado de procesos de selección, inducción, bienestar, desempeño...)

### 4. Reglamentos Internos y Normativas

(Desarrollo ampliado de bioseguridad, atención al usuario, SG-SST, ética institucional...)

## 5. Disposiciones Finales

Este manual constituye normativa de obligatorio cumplimiento y será actualizado conforme a cambios normativos y tecnológicos.