

## ACTA DE CONFORMACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

### IPS HEALTH & LIFE

El día lunes 27 de noviembre de 2023, siendo las 11:00 am previo a convocatoria publicada con dos meses de anterioridad por nuestros canales de atención: Pagina Web, afiches en las oficinas de atención al usuario, redes sociales (Facebook, Instagram). Se reunió la asamblea de constitución, a la cual asistieron virtualmente vía google meets tres (3) personas mayores de edad, familiares de usuarios que actualmente reciben atención en la IPS Health & Life, con el fin de constituir la Asociación de Usuarios.

Se presenta a los asistentes el orden del día:

1. Presentación de cada participante
2. Capacitación sobre: ¿Qué es la asociación de usuarios?
3. Presentación de: deberes y derechos de los usuarios, política de humanización, canales de comunicación, sedes, modelo de atención.
4. Elección de los representantes de la Asociación
5. Compromisos

Previo a la presentación de cada participante, capacitación sobre conceptos de la asociación de usuarios, socialización de deberes y derechos de los usuarios, política de humanización, canales de comunicación, sedes de atención y modelo de atención de Health & Life, se procede a convocar la participación de los asistentes en la reunión, quienes aceptan voluntariamente hacer parte de la asociación de usuarios de Health & Life y ocupar los cargos de la siguiente manera:

- **Presidente:** Lucía Maritza Barbosa: Familiar de usuaria Nieves Guarnizo Barbosa CC – 28474719 (Regional Tolima Ibagué).
- **Vicepresidente:** Yuliana Pérez Jiménez: Familiar de usuaria Ruiz De Noriega Georgina CC – 28280066 (Regional Santander).





## Health & Life IPS

- **Secretaria:** Rosa Torres: Familiar de Jonattan Alexander Gómez Torres CC – 1136910720 (Regional Bogotá)

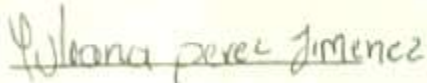
Por lo cual se cierra la reunión, siendo efectiva la conformación de la asociación de usuarios de Health & Life el lunes 27 de noviembre de 2023.



---

**Lucía Maritza Barbosa**

Presidente de la Asociación de usuarios



**Yuliana Pérez Jiménez**

Vicepresidente de la Asociación de Usuarios



---

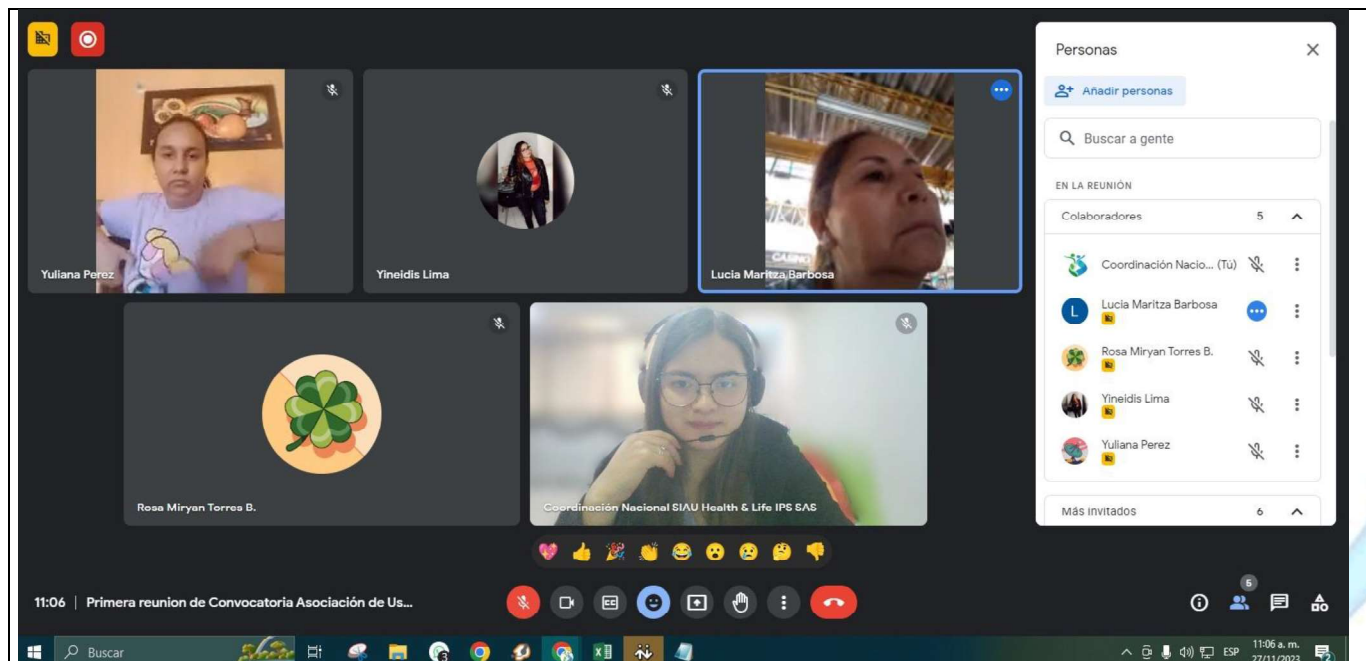
**Rosa Torres**

Secretaria de la Asociación de Usuarios

EXPERIENCIA  
DEL USUARIO  
Reactiva la calidez de tu interior.



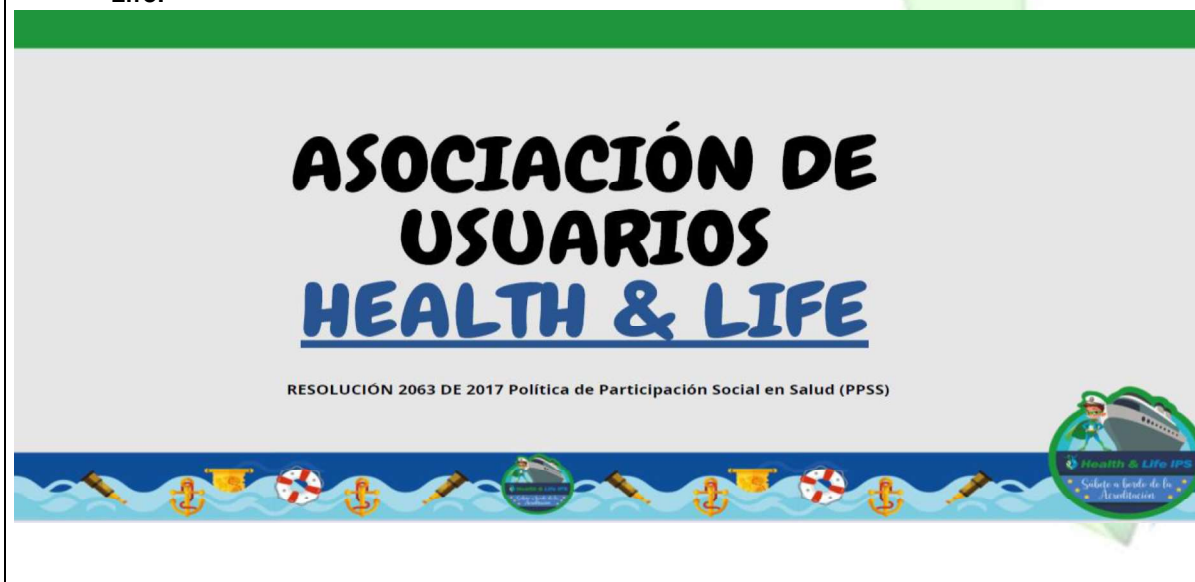
<b>ACTA No.</b>	<b>01</b>		
<b>FECHA</b>	27 de noviembre 2023	<b>LUGAR</b>	Meets: <a href="https://tel.meet/exm-gtez-mxg?pin=7839423516484">https://tel.meet/exm-gtez-mxg?pin=7839423516484</a>
<b>HORA INICIO</b>	11:00 am	<b>HORA FIN</b>	11:30 am
<b>RESPONSABLE</b> (Proceso y/o área que lidera)	Jessica Yulieth Gómez Rivera / Coordinadora Nacional de Experiencia al usuario		
<b>TEMA</b>	Conformación de la Asociación de usuarios Health & Life		
<b>ASISTENTES</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	
Yuliana Pérez Jiménez	Familiar de usuario	Virtual Meets	
Lucía Maritza Barbosa	Familiar de usuario	Virtual Meets	
Rosa Torres	Familiar de usuario	Virtual Meets	
Jessica Yulieth Gómez	Coordinadora de experiencia del usuario	Virtual Meets	
Nota: Al firmar el presente documento me comprometo a cumplir con las actividades de mejoramiento propuesto y que son de mi competencia.			
<b>OBJETIVOS</b>			
Conformar la Asociación de Usuarios de Health & Life IPS, para que se convierta en un mecanismo de participación que permita conjuntamente con la entidad mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud que ofrece la institución.			
<b>ORDEN DEL DIA</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación de cada participante</li> <li>2. Capacitación sobre: ¿Qué es la asociación de usuarios?</li> <li>3. Presentación de: deberes y derechos de los usuarios, política de humanización, canales de comunicación, sedes.</li> <li>4. Elección de los representantes de la Asociación</li> <li>5. Compromisos</li> </ol>			
<b>DESARROLLO</b>			
Se realiza primer encuentro virtual de asociación de usuarios, con los familiares que realizaron inscripción o reportaron su deseo de generar participación en la misma:			

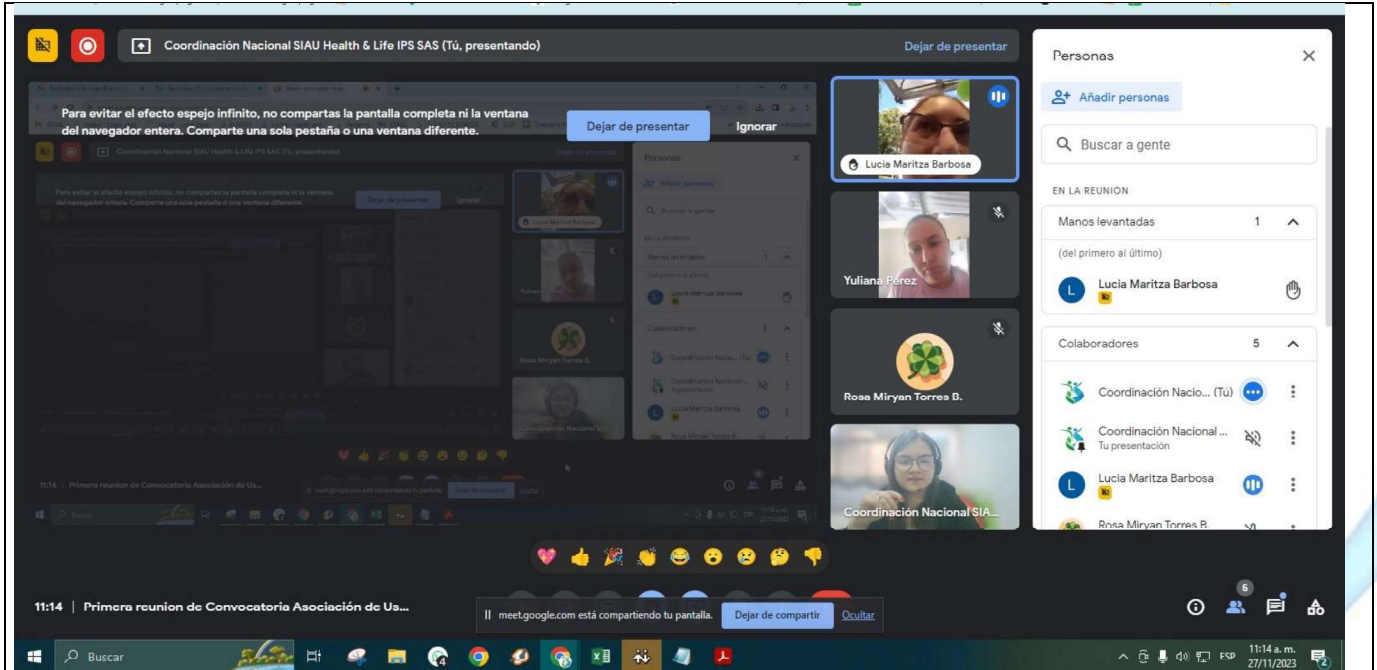


**1. Presentación:**

- ✓ **Yuliana Pérez Jiménez:** Familiar de usuaria Ruiz De Noriega Georgina CC – 28280066 (**Regional Santander**)
- ✓ **Lucía Maritza Barbosa:** Familiar de usuaria Nieves Guarnizo Barbosa CC – 28474719 (**Regional Tolima Ibagué**)
- ✓ **Rosa Torres:** Familiar de Jonattan Alexander Gómez Torres CC – 1136910720 (**Regional Bogotá**)
- ✓ **Jessica Yulieth Gómez Rivera:** Coordinadora Nacional de Experiencia al usuario

2. Se inicia capacitación sobre ¿Qué es la asociación de usuarios? Adjunto presentación. En donde se les socializa convocatoria, funciones, conformación y plan de trabajo. Frente a esto, las usuarias informan que están de acuerdo y que desean hacer parte de la Asociación de usuarios de Health & Life.





3. Se socializa formato de protocolo de bienvenida, en donde se muestran, canales de contacto, deberes y derechos, política de humanización, listado de sedes, recepción de PQRS entre otros:



**EXPERIENCIA DEL USUARIO**  
Recibe la calidad de tu interior

**Línea de Atención**  
3009121102

**Horario de Atención**

**Operador Línea PBX:**  
Lunes a viernes de 7am - 5pm  
Sábados 7am - 12pm

**PAD Bogotá Cundinamarca:**  
Lunes a viernes de 7am - 5pm  
Sábados 7am - 12m

**Sedes Hospitalización:**  
Lunes a viernes de 7am - 5pm

**Hospitalización sede Montevideo línea PBX:**  
Lunes a domingo 7am - 5pm

**Regionales:**  
Lunes a viernes de 7am - 5pm  
Sábados 7am - 12m

## ¿Qué es Experiencia del usuario?

Este programa es generado por Health & Life IPS para ampliar la prestación de nuestros servicios frente a la comunicación y sus necesidades, para esto contamos con personal altamente capacitado en estándares de acreditación en el sector salud. Estos estarán dispuestos a cumplir sus expectativas de manera oportuna en todos los modelos de atención, (presencial, telefónica y virtual).

## Acciones del servicio

- Servimos con atención personalizada.
- Garantizamos oportunidad del servicio.
- Generamos promesas de valor.
- Brindamos un trato cálido a todos nuestros usuarios.

## ¡Síguenos!

 @Healthandlifeips  
  @Healthandlifeips  
  @Healthandlifeips



<https://www.healthlifeips.com>

## Canales de comunicación

- Buzón de Sugerencias**  
Ubicado en la sede, junto al buzón se encuentra el formato a diligenciar.
- Correo electrónico**  
Siau@hlips.com.co
- Línea telefónica**  
Comunícate con uno de nuestros asesores en línea. ☎ 3009121102
- Atención Personalizada**  
Están localizados al ingreso de las unidades donde se prestan servicios.
- WhatsApp**  
3228589704

## Canal de PQRSF

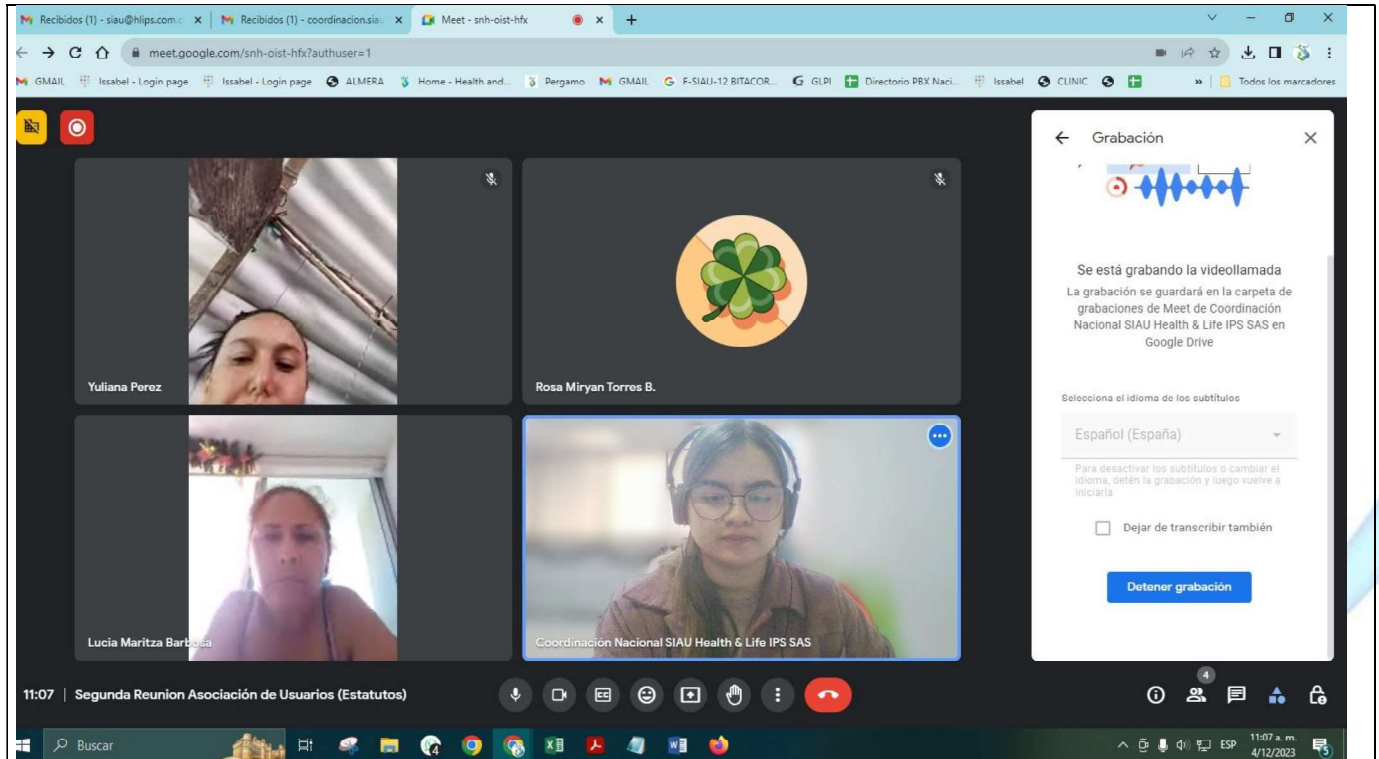


<p><b>Deberes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★ Mantener un trato cortés y respetuoso entre pacientes, familiares y personal de la IPS.</li> <li>★ Cumplir con las indicaciones dadas para asegurar la mejor atención del paciente.</li> <li>★ Cuidar, preservar y retornar los recursos (físicos, tecnológicos y biomédicos) que la institución pone a su servicio.</li> <li>★ Escuchar y cumplir las recomendaciones de los profesionales para el autocuidado de su salud.</li> <li>★ Presentar los documentos de identidad e información veraz durante la prestación del servicio.</li> <li>★ Asumir el pago de prestación de servicios por concepto de copago o cuota moderadora según la normativa vigente.</li> </ul> <p><b>Nuestros programas</b></p> 	<p><b>Derechos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>★ A Recibir atención médica de calidad, digna y humana.</li> <li>★ A la elaboración de una historia clínica íntegra, veraz y legible, confidencial y secreta.</li> <li>★ A recibir información sobre el estado de salud, seguridad y el cuidado del paciente.</li> <li>★ A manifestar cualquier queja o sugerencia que tenga sobre la atención recibida, y que estas sean resueltas en el tiempo normativo.</li> <li>★ A recibir apoyo espiritual y emocional de acuerdo con sus convicciones.</li> <li>★ A obtener acompañamiento que mitigue el sufrimiento para un buen morir con dignidad.</li> <li>★ A establecer una comunicación completa y clara con su médico o personal de salud.</li> </ul> <p><b>Política de humanización</b></p> <p>En HEALTH &amp; LIFE IPS S.A.S, nos comprometemos a brindar un trato digno y humanizado a nuestros pacientes adultos, pediátricos, sus familiares y colaboradores de la institución. Respetando sus diferencias sociales, económicas, políticas, culturales, sexuales, religiosas; reconociendo que son sujetos de derecho, aplicando a nuestros valores y principios institucionales y principios de dignidad, respeto, igualdad, libre desarrollo de la personalidad, autonomía y empatía por el ser humano en su integralidad.</p> <p>Por lo cual rechazamos toda manifestación de discriminación e indiferencia.</p>	<p><b>¡Presentes a nivel Nacional!</b></p>  <p><b>Región Atlántico:</b> Atlántico, Norte de Santander, Antioquia, Santander, Boyacá, Bogotá - Fundación, Tolima, Meta, Huila.</p> <p><b>Sedes Hospitalarias</b></p> <p>Bogotá: Sede J Varón - Cra 66 N° 47g-33. Bogotá: Sede Chaparro - Calle 97 N° 16a-14. Bogotá: Sede Moravillos - Av. Cra 68 N° 15-75. Santander: Sede Calvario - Carrera 36 N° 81 - 33. Tolima: Sede Cádiz - Carrera 41 # 34-177. Bogotá: Sede Modélica - Av. Calle 24 #816-71 Condensamarcas: Sede Substancioso - Km 14 vía Fuente Piedra - la Cuesta, vereda El Santuario, Páramo la Vuelta. Bogotá: Sede Taberín - Carrera 22 # 164 - 10.</p> <p><b>Programa Rehabilitación Ambulatoria</b></p> <p>Bogotá: Sede Moravillos - Av. Cra 68 N° 15 - 81. Bogotá: Sede Castellano - Autopista noroeste no 16 51. Bogotá: Sede Duarrea - Cr. 15 N° 11-55 piso 2. Bogotá: Sede Green Hills - Av. Universidad # 76A-09. Huila: Sede Helena - Barrio Centro Calle 12 # 8-6A. Meta: Sede Barrio Barzal Cra 26 # 34 - 39.</p> <p><b>Programa de Atención Domiciliar</b></p> <p>Tolima: Sede Cádiz - Carrera 41 # 34-177. Bogotá: Sede Turja - Transversal 51 # 13 - 64 Barrio Belalcazar. Huila: Sede Helena - Carrera 13 # 9 - 64 Barrio Centro. Meta: Sede Villavieja - Calle 50 # 37 - 25 Barrio Barzal. Santander: Sede San Francisco - Calle 15 # 23 - 30 Barrio San Francisco. Bogotá: Sede Moravillos - Av. Cra 68 N° 15-75. Atlántico: Sede Barranquilla - Calle 45 # 18 - 10 Barrio Cecilia. Condensamarcas: Sede Guárdel - Cra 8 # 17-52 Piso 1 Barrio Centro. Norte de Santander: Sede Cúcuta - Calle 13A # 26 - 07 Barrio Los Caobos.</p>
<p>4. Elección de representantes: Las usuarias manifiestan su deseo de hacer parte de la Asociación de Health &amp; Life, por lo cual se seleccionan de la siguiente manera voluntariamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Presidente:</b> Lucía Maritza Barbosa: Familiar de usuaria Nieves Guarnizo Barbosa CC – 28474719 (Regional Tolima Ibagué)</li> <li>✓ <b>Vicepresidente:</b> Yuliana Pérez Jiménez: Familiar de usuaria Ruiz De Noriega Georgina CC – 28280066 (Regional Santander)</li> <li>✓ <b>Secretaria:</b> Rosa Torres: Familiar de Jonattan Alexander Gómez Torres CC – 1136910720 (Regional Bogotá)</li> </ul> <p>Se les informa a los asociados que el encuentro será mensual, en donde se tratarán temas de interés de los usuarios y de la IPS según lo relacionado en la Política de participación social en salud.</p> <p>5. <b>Compromisos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Enviar acta de reunión</li> <li>✓ Enviar acta de conformación de la Asociación de usuarios</li> <li>✓ Enviar firmada el acta de reunión y conformación de asociación de usuarios a la coordinadora de experiencia al usuario</li> <li>✓ Enviar presentación socializada</li> <li>✓ Reunión próximo 4 de diciembre para elaboración de estatutos de la Asociación de usuarios y cronograma de actividades</li> </ul>		

COMPROMISOS		
FECHA	DESCRIPCION	RESPONSABLES
27/11/2023	Compartir acta de reunión a las usuarias de la Asociación	Jessica Gómez / Coordinadora de experiencia al usuario
27/11/2023	Realizar acta de conformación y compartir con usuarias	Jessica Gómez / Coordinadora de experiencia al usuario
27/11/2023	Enviar firmada el acta de reunión y conformación de asociación de usuarios a la coordinadora de experiencia al usuario	Asociación de usuarios
27/11/2023	Enviar presentación socializada	Jessica Gómez / Coordinadora de experiencia al usuario

<b>ACTA No.</b>	<b>02</b>		
<b>FECHA</b>	04 de diciembre 2023	<b>LUGAR</b>	Google Meets: <a href="https://tel.meet/snh-oist-hfx?pin=7859726503196">https://tel.meet/snh-oist-hfx?pin=7859726503196</a>
<b>HORA INICIO</b>	11:00 am	<b>HORA FIN</b>	11:35 am
<b>RESPONSABLE</b> (Proceso y/o área que lidera)	Jessica Yulieth Gómez Rivera / Coordinadora de experiencia del usuario		
<b>TEMA</b>	<b>Elaboración de estatutos Asociación de usuarios H&amp;L</b>		
<b>ASISTENTES</b>			
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>	
Yuliana Pérez Jiménez	Familiar de usuario	Virtual Meets	
Lucía Maritza Barbosa	Familiar de usuario	Virtual Meets	
Rosa Torres	Familiar de usuario	Virtual Meets	
Jessica Yulieth Gómez Rivera	Coordinador Exp. Del usuario	Virtual Meets	
Nota: Al firmar el presente documento me comprometo a cumplir con las actividades de mejoramiento propuesto y que son de mi competencia.			
<b>OBJETIVOS</b>			
1. Elaborar los estatutos de la Asociación de usuarios de Health & Life			
<b>ORDEN DEL DIA</b>			
1. Presentación 2. Elaboración de estatutos			
<b>DESARROLLO</b>			
Se realiza reunión con la Asociación de usuarios, asiste la junta directiva de la asociación, la cual se efectuó a través de Google Meets. En la reunión se elaboraron los estatutos de la Asociación de Usuarios conforme a lo sugerido por los integrantes de la asociación de usuarios.			





Se elaboran los estatutos y se informa a la Asociación de usuarios que serán evaluados por el área jurídica de Health & Life para publicación en la Política Publica de Participación Social.

COMPROMISOS		
FECHA	DESCRIPCION	RESPONSABLES