

## ASAMBLEA O ASOCION DE USUARIOS:

Es un mecanismo de participación social en salud que sirve de intermediación entre los usuarios y la entidad que presta los servicios.



Agrupación de personas que utilizan los servicios de la IPS SMILE CONCEPT S.A.S y que deciden organizarse de manera voluntaria con un objeto social.

Smile Concept S.A.S

## COMPETENCIAS :

- Mediar entre los usuarios y la empresa que presta los servicios de salud.
- Velar porque los derechos y deberes que tienen los usuarios sean cumplidos.
- Velar por la calidad de los servicios de salud.

## FUNCIONES :

- Velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.
- Velar porque la PQRS ante la empresa sean atendidas, resueltas y respondidas de manera oportuna.
- Promocionar los servicios que ofrece la Empresa.
- Velar por la defensa de los derechos de los usuarios.
- Velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios.

**Smile Concept**  
Odontología Estética e Implantología Oral

## RESPONSABILIDADES :

- Asistir a las reuniones programadas.
- Divulgar los derechos y deberes de los Usuarios.
- Asesorar a los usuarios.
- Capacitarse y difundir esta información a los Usuarios.
- Mantenerse en permanente contacto con la oficina de atención al usuario de la IPS.

## PROCESO PARA CONFORMACIÓN DE ASOCIACION O ASAMBLEA DE USUARIOS :

1. Identificación de canales de comunicación y de atención de los usuarios.
2. Diseñar convocatoria y determinar texto por cada canal de comunicación.
3. Elaborar la lista de los usuarios a los que hay que convocar con su información de contacto.
4. Definir los mecanismos de Registro de la Asociación de Usuarios: Libro de Asociados, Formato o ficha de inscripción o Aplicativo para el cargue de información del Asociado con huella o firma digital.
5. Realizar convocatorias : Por lo menos 3 , dos meses antes de la fecha de la asamblea .

6. Tabular resultados de las convocatorias

7. Comunicarse con los usuarios que manifestaron su voluntad de conformar la asociación de usuarios para que asistan a la asamblea.

## SI HUBO PACIENTES QUE QUIEREN CONFORMAR ASAMBLEA :

1. Elaboración de los formatos de listados de asistencia.
2. Elaboración de los formatos de acta de reunión de la asamblea de asociación de usuarios.
3. Definición de la agenda para el desarrollo de la asamblea de asociación de usuarios.
4. Celebración de la asamblea de la asociación de usuarios según la agenda preestablecida.
5. Elaboración del acta de constitución de la asociación de usuarios.
6. Reportar a la Superintendencia Nacional de Salud y la Secretaria de Salud de la constitución o no de la asociación de usuarios.