INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

1. DATOS GENERALES

Programa de formación	Técnico en apoyo administrativo en salud.
Proyecto formativo	Contribución a la mejora continua de los procesos de apoyo administrativo en las entidades del sector salud.
Fase proyecto	Análisis.
Resultados de aprendizaje	230101266-01 - Reconocer necesidades del usuario teniendo en cuenta el marco normativo, políticas de atención y portafolio de servicios de salud.
Actividad de aprendizaje	Reconocer la estructura y forma de operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, según la normatividad vigente y necesidades del usuario.
Evidencia de conocimiento	Evaluación de la normatividad SGSSS y servicio al cliente. GA1-230101266-AA1-EV01.

Criterios de evaluación:

- Socializa a la persona sus derechos y deberes en el sistema general de seguridad social en salud de acuerdo con políticas institucionales.
- Brinda trato humanizado a la persona según políticas de calidad.
- Conserva una imagen personal acorde con las necesidades del servicio y políticas institucionales.
- Asume las responsabilidades de su desempeño en relación con su perfil y manual de funciones.
- Aplica la plataforma estratégica y estructura de la organización de acuerdo con lineamientos institucionales establecidos.
- Aplica normativa vigente en materia de calidad para la prestación del servicio de acuerdo con políticas institucionales.
- Promueve el portafolio de servicios según políticas de la institución.

2. INSTRUCCIONES PARA EL DILIGENCIAMIENTO

Estimado evaluador: tenga en cuenta la información suministrada en este instrumento de evaluación, el cual se ha elaborado para **observar, verificar y valorar** el desempeño en la evidencia de aprendizaje.

3. CUESTIONARIO

Preguntas de selección múltiple con única respuesta

1. La edad para acceder a la pensión de vejez en el 2021 es de:

   A. 57 años para las mujeres y 62 para los hombres.
   B. 55 años para las mujeres y 60 para los hombres.
   C. 50 años para las mujeres y 65 para los hombres.
   D. 52 años para las mujeres y 67 para los hombres.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Tiene clara la edad para la pensión de vejez en el 2021.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

2. Los afiliados al sistema sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización, corresponde al:

   A. Régimen subsidiado.
   B. Régimen solidario.
   C. Régimen contributivo.
   D. Régimen de ahorro individual.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Conoce lo que representa el régimen subsidiado.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

3. El régimen subsidiado se financiará con los siguientes recursos, excepto:

   A. Los recursos propios y aquellos provenientes de Ecosalud que los departamentos y municipios destinen al régimen de subsidios en salud.
   B. Los recursos del situado fiscal y de las rentas cedidas a los departamentos que se requieran para financiar al menos las intervenciones de segundo y tercer nivel del plan de salud de los afiliados al régimen subsidiado.
   C. Los recursos para subsidios del fondo de solidaridad y garantía.
   D. Donaciones de entidades privadas, con más de 30 empleados.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Tiene claro los recursos con que se financia el régimen subsidiado.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

4. ¿Qué normatividad permitió se facilitará el acceso a los servicios de salud, se eliminen las autorizaciones para las atenciones de urgencias, se fortalezca el control de precios a los medicamentos y se avance más rápido en la incorporación de nuevas tecnologías?

   A. Ley Estatutaria.
   B. Ley 100.
   C. Ley 1122.
   D. Ley 1438.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Conoce la Ley Estatutaria.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

5. Es la contraprestación económica que recibe una entidad territorial por la explotación de un recurso natural no renovable, sin perjuicio de cualquier otra compensación que se pacte.

   A. Asociaciones Público-Privadas (APP).
   B. Sistema General de Regalías (SGR).
   C. Recursos de cofinanciación.
   D. Recursos de crédito.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Identifica lo que representa el Sistema General de Regalías (SGR).

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

6. Es el conjunto de entidades públicas y privadas, normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrirles con ocasión o como consecuencias del trabajo que desarrollan.

    A. El Sistema General de Riesgos Financiero.
    B. El Sistema General de Riesgos de Enfermedad.
    C. El Sistema General de Riesgos Laboral.
    D. El Sistema General de Riesgos Pensional.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Identifica lo que representa el Sistema General de Riegos Laborales

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

7. Dentro de las siguientes opciones define cliente como:

    A. Persona que controla la organización, es una estadística del servicio y es fundamental para la productividad de la empresa.
    B. Una persona que le hace un favor a la empresa y es un elemento más en el clico del servicio.
    C. Persona que no tiene necesidades, interrumpe el trabajo y controla todo el negocio.
    D. Es la persona más importante del negocio, de quien depende la empresa y no una fría estadística.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Conoce la definición de cliente.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

8. El servicio se define como:

    A. Relación entre cliente y usuario enmarcados en políticas institucionales y de calidad.
    B. Componente dentro del ciclo de servicio junto al cliente su necesidad.
    C. Proceso por el cual se vende un bien o servicio al cliente sin tener en cuenta sus necesidades.
    D. Conjunto de prestaciones que el cliente espera además del producto o servicio básico.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Conoce lo que significa el servicio.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

9. La diferencia entre cliente interno y externo es:

   A. El cliente externo son las otras organizaciones que compiten con la empresa y el interno son los representantes de dichas empresas.
   B. El cliente externo son los colaboradores de las organizaciones y el interno es el que busca un servicio o producto de la empresa.
   C. El cliente interno es todo colaborador de la organización y el externo es todo usuario como clientes y proveedores.
   D. El cliente interno son las directivas de la empresa y el externo es el asesor que atiende al público.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Sabe la diferencia entre cliente interno y externo.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

10. Hace ya algunos años, Karl Albretch (1990) publicó los que llamó “los siete pecados del servicio”, haciendo una analogía con los siete pecados capitales del catolicismo. Esto surgió ya que, como buen cliente insatisfecho, observó e identificó siete categorías de factores de queja recurrentes. De acuerdo a ello no corresponde a los pecados del servicio:

    A. Apatía.
    B. Aire de superioridad.
    C. Pesimismo.
    D. Robotismo.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Identifica que la apatía no corresponde a un pecado del servicio.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

11. Son actitudes consideradas como virus excepto:

    A. Alterado.
    B. Perfeccionista.
    C. Esparcidor de rumores.
    D. Evadir al cliente.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Esta actitud no es considerada como virus.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

12. Los métodos proactivos que los usuarios pueden usar para realizar peticiones son:

    A. Derecho de petición y queja por reclamo.
    B. Buzón de sugerencias y queja.
    C. Encuesta y entrevista previa.
    D. Derecho de petición y queja.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Conoce los métodos proactivos que los usuarios pueden utilizar para realizar peticiones.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

Caso: a través de una operadora de telefonía, un cliente de la misma es informado de la promoción **Disfruta y ahorra**, un club mediante el cual se obtienen descuentos de una serie de restaurantes. El servicio es gratuito el primer mes y con una cuota de unos miles de pesos, a partir del segundo mientras se pertenezca o se esté asociado a dicho servicio. El cliente acepta y tras facilitar sus datos, recibe un correo electrónico para activar su cuenta, gestión que realiza de inmediato.

Tras comprobar que el número de restaurantes es reducido, su localización es bastante extrema y la mayoría se concentran en una ciudad distinta a la suya, decide cancelar el servicio antes de que comience el periodo de facturación. Su sorpresa es mayúscula cuando al verificar en la página web del servicio, observa que la minuta de términos y condiciones es una página en blanco.

Dos semanas después y luego de varias visitas a la oficina, logra cancelar el servicio.

13. Según el caso anterior describa cuál es el pecado del servicio que se le está aplicando al cliente:

    A. Tratar a los clientes con apatía.
    B. Trabajar como un robot.
    C. Desairar a los clientes.
    D. Ser frío con los clientes.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! La respuesta dada corresponde a lo indicado en el caso.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

14. Cuando en el texto se relaciona la siguiente frase, "*observa que la minuta de términos y condiciones es una página en blanco*", y según el ciclo de servicio descrito en el caso anterior, podría decirse que:

    A. Se refiere a calidad del servicio.
    B. Es un momento de verdad negativo.
    C. Es un pecado del servicio.
    D. Define un mal servicio.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! La respuesta dada corresponde a lo indicado en el caso.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

15. En cuanto a los elementos de la comunicación, cuál de ellos se podría decir que no fue tenido en cuenta para que esta fuera de manera asertiva.

A. Emisor.
B. Receptor.
C. Mensaje.
D. Canal.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! La respuesta dada corresponde a lo indicado en el caso.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

16. El trabajo mancomunado que articula el óptimo engranaje de actividades propias de una empresa determinada, dividido por áreas donde cada una tiene un responsable, pero depende en sí de los aportes colectivos; podría ser definido como:

A. Trabajo en equipo.
B. Trabajo de grupo.
C. Trabajo empresarial.
D. Trabajo voluntario.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Tiene claro lo que representa el trabajo en equipo.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

17. Cuando el Sr. José de 65 años de edad que cojea de la pierna derecha, no es atendido en una ventanilla de admisiones de su EPS, sino hasta que reclama sus derechos dada su edad y condición de discapacidad por medio de una vía legal; se está ante un método:

A. Proactivo.
B. Reactivo.
C. Pasivo.
D. Apacible.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Esto hace parte de un método reactivo.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

18. “El equipo de trabajo es un grupo de personas que se organiza para alcanzar un objetivo común y recibe el nombre de equipo. Se conoce como trabajo, por otra parte, al esfuerzo humano y a la actividad productiva por la cual se recibe una remuneración” (Definicion.de, s.f.). De acuerdo a lo anterior la característica que no corresponde al trabajo en equipo es poseer:

A. Propósitos claros.
B. Comunicación efectiva.
C. Búsqueda de la excelencia.
D. Falta de compromiso.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Esta característica no corresponde al trabajo en equipo.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

19. “El grupo de trabajo es un conjunto de personas que realizan dentro de una organización una labor similar, pero cada persona responde por su labor de manera individual” (El trabajo en equipo, s.f.). De acuerdo a lo anterior se puede deducir que en el grupo de trabajo:

    A. Cada persona tiene una manera particular de funcionar.
    B. Los miembros del grupo no tienen formación similar.
    C. Los miembros del grupo trabajan unidos.
    D. Los miembros participan en la toma de decisiones.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Identifica lo que es el grupo de trabajo.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

20. El momento de la verdad es “El preciso instante en que el cliente se pone en contacto con nuestro servicio y sobre la base de este contacto se forma una opinión acerca de la calidad del mismo” (Zeus Management, s.f.). De acuerdo a lo anterior no representa un momento de verdad:

    A. La infraestructura.
    B. La señalización.
    C. La limpieza, orden y exhibición.
    D. La estrategia de pago.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Esto no hace parte de un momento de verdad.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

Completar las oraciones

21. Los afiliados al sistema mediante el régimen contributivo son las personas vinculadas a través de contrato de trabajo, los servidores públicos, los pensionados y jubilados y los trabajadores independientes con capacidad de pago.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Conoce el régimen contributivo.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

22. Las Entidades Promotoras de Salud son las entidades responsables de la afiliación y el registro de los afiliados y del recaudo de sus cotizaciones, por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Conoce las Entidades Promotoras de Salud.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

23. Son funciones de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud prestar los servicios en su nivel de atención correspondiente a los afiliados y beneficiarios dentro de los parámetros y principios señalados en la presente Ley.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Conoce las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

Falso o Verdadero

24. La Constitución Política de 1991 establece que las entidades territoriales son los departamentos, los distritos, los municipios y los territoriales indígenas.

    Verdadero.
    Falso.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! El planteamiento es verdadero.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

25. El servicio público esencial de seguridad social se prestará con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación.

    Verdadero.
    Falso.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! El planteamiento es verdadero.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

26. Los afiliados al Sistema General de Pensiones podrán escoger el régimen de pensiones que prefieran. Una vez efectuada la selección inicial, estos solo podrán trasladarse de régimen por una sola vez cada 3 años, contados a partir de la selección inicial, en la forma que señale el gobierno nacional.

    Verdadero.
    Falso.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! El planteamiento es verdadero.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

27. La diferencia entre escuchar y oír es que oír es detallar todos los aspectos de la conversación y escuchar es el acto fisiológico de transmisión de las ondas sonoras en el oído.

    Verdadero.
    Falso.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! El planteamiento es falso.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

28. La comunicación asertiva hace referencia a la capacidad de una persona para expresar sus sentimientos, opiniones, etc. de un modo adecuado.

    Verdadero.
    Falso.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! El planteamiento es verdadero.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

29. El momento de verdad es el mapa de los diferentes contactos que experimenta los clientes.

    Verdadero.
    Falso.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! El planteamiento es verdadero.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

Correlacione las columnas

30. Correlacione el tipo de cliente y su significado:

A.	Reservado	(D) A veces se pregunta y se responde él mismo, no se debe tratar de venderle lo que no se ajuste a sus necesidades.
B.	Técnico	(C) Está en búsqueda de algo concreto, no se debe descuidar, pero si permanecer alejado físicamente de él.
C.	Observador	(B) Sabe lo que quiere y exige lo que mejor sirve a sus propósitos, se debe evitar hacerle recomendaciones de las cuales usted no se sienta realmente seguro ni convencido.
D.	Colaborador	(A) Difícilmente contesta a las preguntas que usted le hace, se le deben hacer preguntas cuyas respuestas sean afirmativas.

Respuesta correcta: ¡Muy bien! Hizo una adecuada relación de cada tipo de cliente con sus respectivas definiciones.

Respuesta incorrecta: Lo siento, debe revisar nuevamente este tema.

4. EVALUACIÓN

Observaciones: _____

Recomendaciones: _____

Evidencia GA1-230101266-AA1-EV02: Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS.

Identificar las necesidades de los usuarios y prestar servicios de salud requiere que usted como técnico en apoyo administrativo de salud, identifique y aplique los referentes normativos vigentes, esto permitirá que su desempeño sea eficiente en el marco de los lineamientos nacionales e institucionales que garantizarán la oportunidad y calidad de la atención.

Por tanto y de acuerdo con lo apropiado frente a la normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud y demás conceptos descritos en el material de formación “Orientar personas según normativa de salud”, realice el análisis de los siguientes casos asumiendo que se desempeña como apoyo administrativo en una institución de salud y responda cada una de las preguntas:

Caso 1
Silvia Rodríguez, trabaja como asesora de ventas en una empresa de telecomunicaciones, con un salario de $900.000 y está casada con Rodrigo Bustamante, quien se desempeña como comerciante de San Andresito y en promedio maneja un salario de $1.800.000. Silvia y Rodrigo tienen dos hijos, Juan de 10 años y Ana de 6 años. a. ¿A qué régimen se puede afiliar Silvia? b. ¿Rodrigo se puede afiliar a algún régimen? ¿A cuál? ¿Qué tipo de afiliado puede ser Rodrigo? c. ¿Cuál es el IBC de Silvia y el de Rodrigo? d. ¿Qué documentos necesitan Silvia y Rodrigo para afiliar a sus hijos?

Caso 2
Fernando Pérez quien vive con una tía, es un abogado, contratado por la Defensoría del Pueblo, para que dirija el consultorio jurídico por un plazo de 11 meses por la modalidad de prestación de servicios. El valor del contrato es de $30.800.000. a. ¿Qué tipo de afiliado es Fernando? b. ¿Cuál es el valor del salario mensual? c. ¿Para el régimen donde usted cree que pertenece Fernando Pérez debe pagar cuotas moderadoras y copagos? d. Si Fernando Pérez quiere afiliar a su tía quién depende económicamente de él, ¿qué proceso debe realizar? e. En caso de que Fernando no esté satisfecho con los servicios que le está dando su EPS, usted cómo lo orientará para que se traslade de EPS.

Caso 3
Pedro Nieto se pensiona el 15 de agosto de 2020, al diligenciar su pensión, se le establece un monto de $3.500.000. Él vive con su esposa que es ama de casa y con su hija menor de 24 años que estudia publicidad en la universidad. a. ¿A qué entes de control les corresponde tomar acciones para garantizar servicios de salud al usuario? b. ¿Qué debe hacer Pedro para pagar su salud, si ya no trabajará más con su empresa? c. ¿Qué orientación le daría usted a ese usuario para hacer valer sus derechos?

Caso 4
Cesar Martínez, vende lotería en el centro de Bogotá, manteniendo ingresos muy por debajo del SMLMV. Vive con su compañera Elizabeth quien trabaja por días como empleada del servicio doméstico. Además, tienen dos hijos, Ronaldo y Leonel de 6 y 5 años. Ninguno cuenta con seguridad social. a. ¿Qué le aconsejaría a Cesar para acceder a los servicios de salud? b. ¿Qué le diría usted para que César se afiliara al SGSSS? ¿A qué régimen se puede afiliar?

c. ¿Qué tendría que hacer César para conseguir la ficha Sisbén? d. Teniendo en cuenta la Ley 1438, ¿qué beneficios tendría César al pertenecer al régimen subsidiado?

Caso 5
Usnavy Mosquera junto con sus hijos son población en condición de desplazamiento forzado y provenientes de la costa del Cauca llegan a Bogotá para obtener mejores condiciones de vida. a. ¿A qué régimen puede afiliarse Usnavy y sus hijos? b. ¿Usnavy requiere tener ficha Sisbén o encontrarse en un listado Censal para poder afiliarse al SGSSS? c. ¿Cómo direcciona usted a Usnavy para acceder a los servicios de salud en Bogotá?

Caso 6
Una vez visualizado el siguiente video redacte un caso de incidente, accidente de trabajo y enfermedad laboral: https://www.youtube.com/watch?v=jLoINGBG7hs

Lineamientos generales para la entrega de la evidencia:

- o **Producto a entregar:** informe con análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS.
- o **Formato:** PDF.
- o **Extensión:** libre
- o Para hacer el envío de la evidencia remítase al área de la actividad correspondiente y acceda al espacio: **Análisis de casos de acuerdo con normatividad del SGSSS GA1-230101266-AA1-EV02.**