1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Servicios Farmaceuticos
- Código del Programa de Formación: 331505 Versión 2
- Competencia: Orientar personas según normativa de salud.
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
- Establecer comunicación asertiva con la persona, teniendo en cuenta sus necesidades, derechos y deberes
- . Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas
- Fase del Proyecto:
- Duración de la Guía: 35

2. INTRODUCCIÓN

La presente guía, esta orientada comunicarse de acuedo al entorno empresarial, con base en su planeación pedagógica , orientada a la satisfacción del usuario en salud, conociendo sus derechos y dándole a conocer sus deberes , de manera asertiva.

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

Los servicios de farmacia están dentro de los procesos de profesionales de la salud, dado la importancia de orientar al usuario, es importante conocer la conexión entre la vida personal y el trabajo que realizas

- 3.1.1. realiza el proyecto de vida con base en cada punto visto en formación, (misión, visión, objetivos, estrategias, idea de algún emprendimiento) apoyate en el ejemplo entregado por la instructura en el siguiente enlace: https://es.slideshare.net/ju4nc4rloss/plan-de-desarrollo-personal-alejandro-ampudia

Para crear la VISIÓN contesta las siguientes preguntas

- Cuál es la visión que tienes de ti en 5 años?
- A donde te gustaría llegar?
- Que quieres conseguir como auxiliar en farmacia?
- Que te gustaría hacer si tuvieras todas las facilidades a tu alcance?
- Que trabajo te gustaría tener?
- En que tipo de empresa te gustaría trabajar?

Para crear la MISIÓN contesta las siguientes preguntas

- Quien soy yo como persona?
- Quien soy yo como aprendiz?
- Cuales son mis prioridades?
- Cuales son mis valores fundamentales?

PRESENTAR

Misión , visión, FODA, Objetivos, Plan de acción

Evidencia: no requiere guardar evidencia

Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace:
https://drive.google.com/drive/folders/1DZhTitsgZQPnhjGhq9lPPe220H5RXs-Y?usp=sharing

3.2. **Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje.)**

3.2.1 con base en la sesión virtual: Empresa, Cliente interno y cliente externo, paraticipa activamente

https://www.youtube.com/watch?v=9zVJdVv9y7w Atención al cliente. Contextualización, El servicio al cliente

¿Que es empresa?
¿Que es Cliente?
¿Qué es atención?
¿Que es un Servicio?
¿Que es un Producto?

Realizar la lectura Cliente , material entregado por la instructora

Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace:
https://drive.google.com/drive/folders/1DZhTitsgZQPnhjGhq9lPPe220H5RXs-Y?usp=sharing

3.2.2 En salud los servicios están clasificados por niveles y regímenes de atención: realiza la presente actividad

- Segmenta los clientes de una farmacia en tu localidad, teniendo en cuenta cada una de las variables vistas en formación

Con base en la clasificación de atención en salud por regímenes contributivo, subsidiado, vinculado, regímenes especial responde como cobrar

- Atención en urgencias
- Entrega de medicamentos en una misma receta medica pero en tres meses
- Medicamento de alto costo
- Un medicamento ambulatorio regulado pos paciente nivel 3 regimen contributivo
- Un medicamento ambulatorio regulado no pos nivel 2 regimen subsidiado
- Porcentaje de cobro por entrega de medicamentos paciente hospitalizado régimen subsidiado nivel 1
- Porcentaje de cobro por entrega de medicamentos de pacientes hospitalizados del régimen contributivo nivel 2

- Escriba 3 ejemplos de pacientes que no se le cobra medicamentos por estar en listados censales

- Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace:
- https://drive.google.com/drive/folders/1DZhTitsgZQPnhjGhq9lPPe220H5RXs-Y?usp=sharing

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y Teorización).

3.3.1 Deberes y derechos como usuaria de los servicios de salud, explicación por instructora como aprendiz averigua con base en la constitución política de Colombia y el Codigo sustantivo de trabajos vigente cuales son los deberes y derechos de un colaborador

- Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace:
https://drive.google.com/drive/folders/1DZhTitsgZQPnhjGhq9lPPe220H5RXs-Y?usp=sharing

3.3.2 participa activamente , según lo trabajado en formación sobre comunicación asertiva , realiza juego de roles con base en la explicación de la instructora
Video de apoyo

https://www.youtube.com/watch?v=g2mABsI-MZQ

- Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace:
https://drive.google.com/drive/folders/1DZhTitsgZQPnhjGhq9lPPe220H5RXs-Y?usp=sharing

3.4 Actividades de transferencia del conocimiento.

3.4.1 Con mi equipo de trabajo identifico en la siguiente actividad según actividad empresarial en identificar la satisfacción del usuario en .

Una clínica

Una ips
Una eps
Una droguería

- Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1DZhTitsgZQPnhjGhq9lPPe220H5RXs-Y?usp=sharing

4. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	**Criterios de Evaluación**	**Técnicas e Instrumentos de Evaluación**
Evidencias de Conocimiento: Taller: Empresa, Cliente interno y cliente externo, paraticipa activamente **Evidencias de Desempeño:** Taller :niveles de atención y clasificación según su régimen Taller comunicación asertiva, juego de roles Taller deberes y derechos en salud, y deberes y derechos según CST Taller satisfacción del usuario	Interpretar aplicación atención en una organización, atender usuarios de salud Conocimiento deberes y derechos del usuarios y regímenes en salud Conocimiento comunicación asertiva	Entrega de talleres de: Empresa deberes y derechos, comunicación asertiva , satisfacción del usuario y socialización .

Evidencias de Producto: Talleres, empresa, deberes y derechos, comunicación asertiva y satisfacción del usuario		

5. RECUERSOS PARA EL APRENDIZAJE

Actividad del proyecto:	Ambiente requerido:	Materiales
Asociar los procesos de facturación de los servicios de salud	Ambiente de formación virtural	Conexión Internet , equipo de computo, celular

6. GLOSARIO

- ✓ **Asertividad**: es la capacidad de solucionar problemas estratégicos y poder diferenciar la agresividad y pasividad, debemos ser consistentes tener las ideas claras, equilibradas para poder llegar a ser asertivos dando a conocer nuestro punto de vista.
- ✓ **Buzón de sugerencias:** está diseñado para que los consumidores sin necesidad de escribir su nombre o sepan quién es da la opinión de cómo le para rece el servicio o lo atención prestada en el establecimiento.
- ✓ **Cadena de satisfacción**: es utilizada en las empresas como medio de medir las capacidades de sus colaboradores el sentido de pertenencia con la organización para así poder brindarles a los clientes lealtad a la marca.
- ✓ **Quejas**: es la forma en que tiene el cliente de mostrar su inconformidad con un servicio o producto que este adquiriendo. También lo toman como modo de protesta.
- ✓ **Resarcimiento**: se usa cuando al prestar un servicio se incumple con las obligaciones adquiridas ya, las cuales pueden ser penales o contractuales. Brindando seguridad que el compromiso se contraído.

- ✓ **Valor agregado**: son las características que le dan a un producto o servicio que lo hace ser diferente a la competencia, esto hace darle un mayor valor que le brinda a la empresa o negocio diferenciarse en el mercado.
- ✓ **Visión:** es donde la empresa se ve a corto, mediano y largo plazo haciendo una proyección de su futuro sin dejar de lado las necesidades, expectativas y cambio de los clientes.
- ✓ **Cliente:** es la persona que adquiere nuestros productos o servicios, con la finalidad de suplir una necesidad que para él es básica e impórtate en ese momento. Ellos son los más importantes de nuestra empresa gracias a ellos es la productividad
- ✓ **Auditoria:** Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados.
- ✓ **Auditoría de cuentas médicas**: Evaluación sistemática de la factura o documento equivalente, para verificar la coherencia entre los servicios contratados, los efectivamente prestados y lo cobrado.
- ✓ **Cuentas:** es el nombre que se utiliza para registrar, en forma ordenada, las operaciones que diariamente realiza una empresa.
- ✓ **Contratación:** Es formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses, derechos, tanto del trabajador como la empresa.
- ✓ **Cartera:** Son las cuentas pendientes por cobrar que tienen las entidades.
- ✓ **Cartera en mora:** Monto total de créditos que resulta de sumar la cartera vencida más la cartera en ejecución.
- ✓ **Factura**: Se utiliza para registrar contablemente, tanto las cantidades como los valores
- ✓ correspondientes a los servicios vendidos a otras entidades, afectando lo correspondiente a la carga tributaria.
- ✓ **Compromiso de pago:** Promesa de pago escrita que hace una persona (otorgante) a otro (beneficiario). Originado en un contrato anteriormente celebrado por las mismas personas.
- ✓ **Acuerdos de Pago:** Son las formulas o acuerdos entre el deudor y la entidad para fragmentar el pago de cada una de las facturas pendientes
- ✓ **Certificación de Pago:** Es el soporte cuando se descargar del sistema cada uno de los diferentes pago realizado por las entidades prestadoras de servicio de salud

- ✓ **Conciliación:** Proceso administrativo en el que las partes identifica sus diferencias y pactan sus posibles soluciones.

- ✓ **Factura o documento equivalente**: Documento que representa el soporte legal de cobro de los servicios prestados, con obligados o no Obligados a facturar **(Estatuto tributario)**

- ✓ **EPS:** Empresa Social del Estado.

- ✓ **IPS:** Institución prestadora de Servicios de Salud.

- ✓ **Régimen Subsidiado:** Mecanismo mediante el cual la población más pobre del país, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

- ✓ **Régimen Contributivo:** Clasificación en el Sistema General de Seguridad Social

- ✓ **Nota crédito**: Son todos los abonos efectuados por parte del banco por concepto de:
- ✓ descuentos de giros, pignoraciones, pagares, intereses a favor de la empresa, entre otros, pero que no se han cargado en nuestros libros.

- ✓ **Nota debito**: Son cargos efectuados por el banco a la empresa por concepto de: cobro de intereses, comisiones, efectos descontados devueltos, entre otros, que por no haberse recibido la información respectiva del mismo no se ha abonado en los libros de la empresa.

- ✓ **Objeción:** Facturas que han sido rechazadas por las E.P.S, por alguna causal de devolución.

7. BIBLIOGRAFIA

Servicio al cliente / Jacques Horovitz; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc. José Santos Arrebola.-- Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill, c1994.

El Cliente es lo primero: estrategia para un servicio de calidad / Denis Walker.-- Madrid: Editorial Díaz de Santos, c1991.

Desarrollo de una cultura de calidad / Humberto Cantú Delgado; rev. téc. Jesús Cantú Rodríguez-- 2a ed.-- México: Editorial McGraw-Hill, c2001.

Servicios de calidad al cliente: la cortesía en el trabajo / William B. Martin; tr. Ivonne Triepillo; rev. téc. Federico Garciadealba Cantú.-- México: Editorial Trillas, c1991.

Ley 100/93

Acuerdo 240/ 2004

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Sandra Milena Tejada López	Instructora	Centro comercio y servicios	Septiembre 2020

9. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

LISTA DE ASISTENCIA

No	NOMBRE			2/05/2021	pdv	9-may
1	ASTRID CAROLINA	GRAJALES TUQUERREZ	CC 1144077748	x	ok	x
2	MARISELA	CARLOSAMA FERNANDEZ	CC 1061016269	x	ok	x
3	DIANA CAROLINA	BOLAÑOS CASTILLO	CC 1089487940	x	ok	x
4	MAGALY	DELGADO PALADINES	CC 1144172181	x	ok	x
5	ARBEY	ORTIZ BENAVIDES	CC 1122340362	retiro		-

6	JHON MARINO	GUERRERO URBANO	CC 4612849	x	ok	x
7	IDALIA	NIETO ORTEGA	CC 1061087565	x	ok	x
8	SANDRA LUCIA	MESA SOLIS	CC 25517484	retiro		-
9	DARSI EUGENIA	DIAGO ALEMEZA	CC 34315760	x		x
10	HEIBY JULIANA	LASSO DELACRUZ	CC 1061022049	x	ok	x
11	SANDRA LILIANA	TIMANA ARAUJO	CC 34445894			x
12	MARIA ELENA	MAMBAGUE MENESES	CC 25593776	retiro		-
13	SANTIAGO	CARMONA MORENO	TI 1059234194	x	ok	x
14	LUIS RODRIGO	GILON MOSQUERA	CC 1061017857	retiro		-
15	YULY CRISTINA	VALENCIA ROSERO	CC 1061019683	x		x
16	MARIA FERNANDA	LOPEZ NUPAN	CC 1061021877	nacio bb		-
17	BRENDA ROCIO	DAZA MUÑOZ	TI 1002843173			x
18	DAJHANA ANDREA	LUGO GUERRERO	TI 1059534388	x		x
19	EMILY JHULIANA	BASTIDAS BURBANO	TI 1059534399			x
20	DIANYELY	LOPEZ ALZATE	CC 1143995896	x	ok	x
21	YON EDUAR	ESPINOSA RENGIFO	CC 1143969430	x	ok	x
22	YISELA	MUÑOZ LUGO	CC 1002926935	x	ok	x
23	ROCIO	MUÑOZ URBANO	CC 25518268	retiro		-
24	JESSY LORENA	GUTIERREZ VASQUEZ	CC 1006511039	x	ok	x
25	JHULIETH MARCELA	DAZA MUÑOZ	TI 1059535427			-
26	SHIRLEY MARITZA	RODRIGUEZ SOLARTE	CC 1061021417	retiro		-
27	INGRID VANESA	BASTIDAS URRESTY	CC 1002927430			x
28	LISETHE ESPERANZA	MARTINEZ CAMPOS	CC 1061712331			x
29	MARIA DEL CARMEN	BOLAÑOS GAVIRIA	CC 34445950	x	ok	x
30	WILSON	MAMIAN GAVIRIA	TI 1061016476	x	ok	x

31	RUBY JIMENA	ORTIZ ORTIZ	CC 25518649	retiro		-
32	ANYI YULIET	ORTEGA ALBAN	CC 1002971226	x	ok	x
33	EMILY VANESSA	MUÑOZ MOSQUERA	TI 1002843129	internet	ok	x
34	MONICA ANDREA	DIAZ LASSO	CC 25289683			