1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Apoyo administrativo en salud
- Código del programa de formación: 134507 versión 2
- Competencia: Orientar personas según normatividad en salud
- Resultados de Aprendizaje: Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnica
- Duración de la Guía: 54 horas

2. PRESENTACION

En esta guía encontrará las bases necesarias para que los aprendices se apropien de las herramientas conceptuales y procedimentales para realizar una gestión oportuna que impacte positivamente a la organización.

3. Formulación de las actividades las actividades del aprendizaje

3.1 Actividades de Reflexión inicial.

▶ 3.1.1. realiza el proyecto de vida con base en cada punto visto en formación, (misión, visión, objetivos, estrategias, idea de algún emprendimiento) apóyate en el ejemplo entregado por la instructora 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 dónde te gustaría llegar?
- ¿Qué quieres conseguir como auxiliar en farmacia?
- ¿Qué te gustaría hacer si tuvieras todas las facilidades a tu alcance?

- ¿Qué trabajo te gustaría tener?
- ¿En qué tipo de empresa te gustaría trabajar?

Para crear la MISIÓN contesta las siguientes preguntas

- ¿Quién soy yo como persona?
- ¿Quién soy yo como aprendiz?
- Cuáles son mis prioridades?
- ¿Cuáles 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/1vLBBg0-inN0ogPis0pEOwNE3oD5AWGTd?usp=sharing

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

3.2.1. Después de la explicación de la instructora sobre la orientación inicial empresa, respondes actividad en formación:

¿Qué es empresa?

¿Cuál es la importancia de la misión?

¿Cuál es la importancia de la visión?

¿Que son los valores corporativos?

Escribe 3 valores orientados al servicio al cliente

¿Qué es una planeación estratégica?

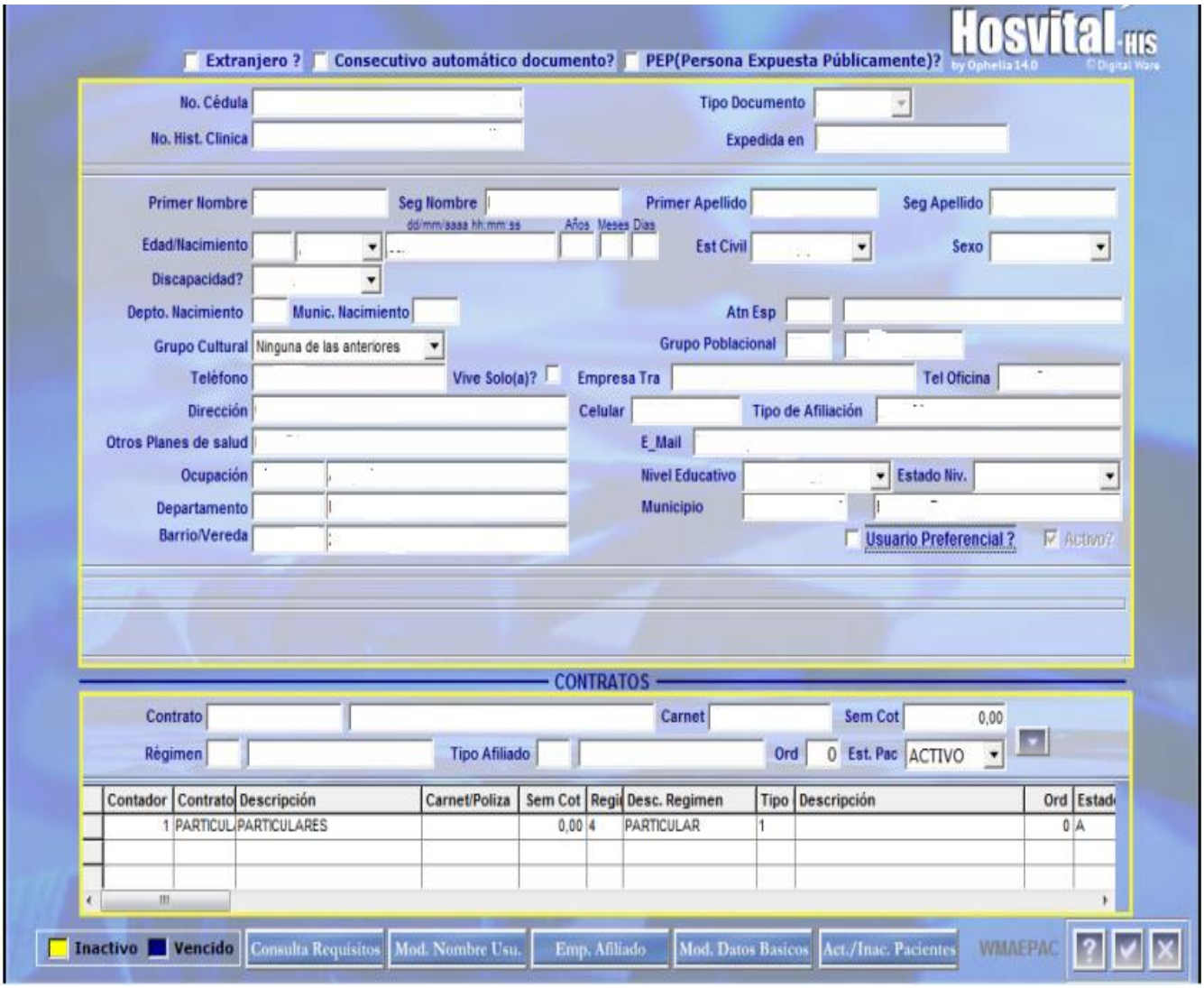
¿Porque es importante la planeación estratégica?

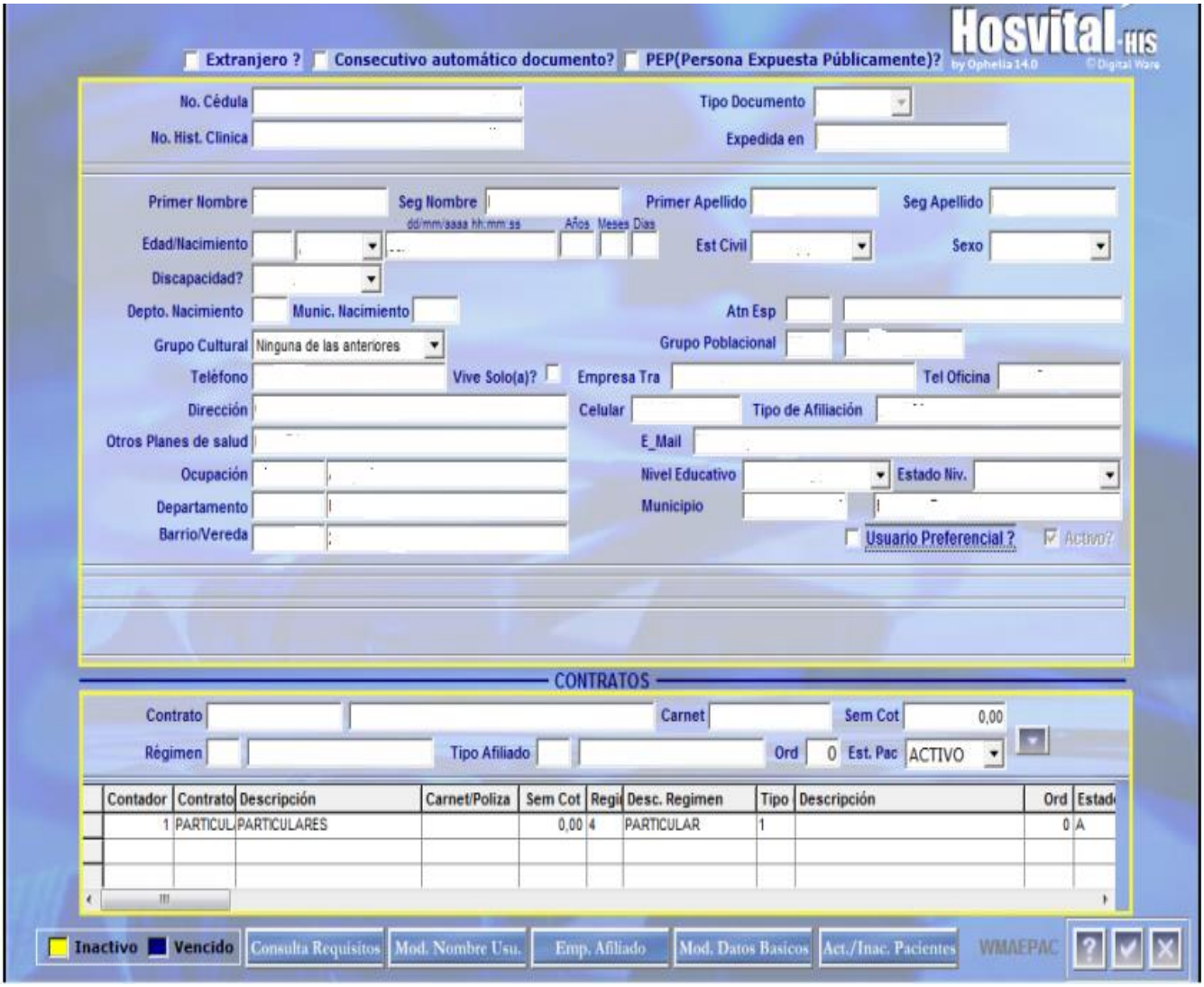
¿Cuál es la funcionalidad del organigrama?

¿Qué tipos de organigrama existen?

Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1vLBBg0-inN0ogPis0pEOwNE3oD5AWGTd?usp=sharing

3.2.2. después de analizar el proceso general de la empresa y la importancia en la planeación de tu formación como técnico de apoyo administrativo en salud, orientemos al usuario según la normatividad y los procesos interno en una IPS, con la explicación de la instructora realiza una ADMISIÓN correcta, orientada al proceso inicial en la atención del cliente/ usuario.




Hosvital HIS
by Ophelia 14.0
Extranjero ?
Consecutivo automático documento?
PEP(Persona Expuesta Públicamente)?
No. Cédula
Tipo Documento
No. Hist. Clinica
Expedida en
Primer Nombre
Seg Nombre
Primer Apellido
Seg Apellido
dd/mm/aaaa hh:mm:ss
Años Meses Dias
Edad/Nacimiento
Est Civil
Sexo
Discapacidad?
Depto. Nacimiento
Munic. Nacimiento
Atn Esp
Grupo Cultural
Ninguna de las anteriores
Grupo Poblacional
Teléfono
Vive Solo(a)?
Empresa Tra
Tel Oficina
Dirección
Celular
Tipo de Afiliación
Otros Planes de salud
E_Mail
Ocupación
Nivel Educativo
Estado Niv.
Departamento
Municipio
Barrio/Vereda
Usuario Preferencial ?
Activo?
CONTRATOS
Contrato
Carnet
Sem Cot
0,00
Régimen
Tipo Afiliado
Ord
0
Est. Pac
ACTIVO
Contador
Contrato
Descripción
Carnet/Poliza
Sem Cot
Regi
Desc. Regimen
Tipo
Descripción
Ord
Estad
1
PARTICUL
PARTICULARES
0,00
4
PARTICULAR
1
0
A
Inactivo
Vencido
Consulta Requisitos
Mod. Nombre Usu.
Emp. Afiliado
Mod. Datos Basicos
Act./Inac. Pacientes
WMAEPAC

Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1vLBBg0-inN0ogPis0pEOwNE3oD5AWGTd?usp=sharing

3.2.3. Con la orientación de la instructora, contesta que debes hacer y como orientar al usuario en cada uno de los siguientes procesos cuando te llega según caso.

Paciente con derechos

Paciente retirado

Paciente en mora

Paciente extranjero

Paciente venezolano

Paciente sin afiliación al SGSSS

Habitante de la calle

Adulto con RC

Paciente Arl

Paciente soat

Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1vLBBg0-inN0ogPis0pEOwNE3oD5AWGTd?usp=sharing

3.3. Actividades de apropiación identificación del conocimiento

3.3.1 con la orientación de la instructora realiza el debido proceso según decreto 3047 de 2008 anexos técnicos II, III, IV

Analiza la importancia de tu proceso como auxiliar administrativo de salud

- Tiempos de envío

- Soportes correctos
- Solicitar el servicio correcto
-

Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1vLBBg0-inN0ogPis0pEOwNE3oD5AWGTd?usp=sharing

3.4. Actividades de transferencia y conocimiento

3.4.1 con el material y la explicación por la instructora responda:

Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1vLBBg0-inN0ogPis0pEOwNE3oD5AWGTd?usp=sharing

3.4.3. Con base en el proceso de facturación el cobro correcto de los copagos y cuotas moderadoras, la información que se debe entregar al usuario y en los momentos dentro del proceso

1. Cuando informar al usuario del pago que corresponde
2. Donde cobrar cuotas moderadoras
3. Donde cobrar copagos
4. Que porcentajes corresponden según el nivel de afiliación
5. Que cobros corresponden al régimen subsidiado
6. Qué hacer si los usuarios no tienen para cancelar su copago
7. Cuando no aplican
8. Como direccionar al usuario si no tiene para pago el pago de la cuota de recuperación de un procedimiento programado ambulatorio

Evidencia: marcar capeta y subir la evidencia en el siguiente enlace: https://drive.google.com/drive/folders/1vLBBg0-inN0ogPis0pEOwNE3oD5AWGTd?usp=sharing

3.4.4 Con base en la orientación de la instructora participa activamente en la importancia de la comunicación con el cliente interno y el cliente externo

Taller juego de roles, en mi proceso de comunicación

3.4.5 Con mis compañeros de trabajo y la orientación de la instructora , compartimos la importancia de la buena presentación en el lugar de trabajo .

Taller

Porque es importante mi presentación personal para mí y para la empresa donde trabajo

4 . Actividades de evaluación.

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación

Evidencias de Conocimiento: Desempeño en la elaboración de las actividades planteadas **Evidencias de Desempeño** Desempeño en la elaboración de las actividades planteadas	-Aplicar el conocimiento en la importancia de la orientación según la norma y el proceso correctos de la empresa - Ofrece un servicio al cliente interno y externo bajo los principios y políticas de la organización. -	• Identificar el régimen del usuario y su estado en las bases de datos • Resolución de problemas presentados en el servicio de atención al cliente con facilidad y acierto. En los procesos de admisiones, facturación, autorizaciones

Evidencias de Producto: Aplicación al proyecto de formación,	- Aplicar rigurosamente los procesos de admisión, autorización, cobro de copagos, según normatividad vigente. -Reconoce la importancia que tiene la presentación personal en el ámbito empresarial. -Reconocer la importancia de una comunicación asertiva.	Observación sobre su desempeño Valoración del producto. Lista de Chequeo

5. GLOSARIO DE TERMINOS

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.

AUDITORIA: es el mecanismo que tiene una compañía para revisar si cumple con el requerimiento legal e interno según su reglamento interno, para brindar un buen servicio.

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.

CICLO DE SERVICIO: Es la cadena que forma todos los momentos de verdad que el cliente ha tenido la oportunidad de vivirlos, esto ayuda también a las personas que prestan un servicio para mejorarlo y conocer las necesidades del cliente.

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.

COMPETITIVIDAD: es la capacidad de un negocio o empresa para crear estrategias que lo ayuden a adquirir una posición vanguardista en el mercado. Se destaca la habilidad, recurso o conocimiento que dispone una empresa de la cual carecen sus competidores.

CULTURA ORGANIZACIONAL: es el conjunto de normas que se tengan en una organización en todas sus áreas basadas en respeto, valores, ética, integridad, actitudes, hábitos todo esto genera una persona íntegra y un ambiente laboral bueno.

DISPOSICIÓN: es tener el espacio y tiempo suficiente para realizar una actividad o brindando un servicio al cliente eficiente, solucionando cualquier problema o inquietud que puede tener este sobre nuestro producto o servicio.

EMPODERAMIENTO: el proceso que realiza una persona para ganar poder, autoridad e influencia sobre otros, para esto es necesario tener poder de decisión, acceso a la información, habilidad para ejercer efectivamente.

ESTÁNDARÉS: permiten controlar las operaciones o procesos que se realizan en la organización, teniendo el conocimiento cada una de las personas que trabajan en ella de sus actividades.

ENCUESTA: son un tipo de preguntas verbal o escrita que se relaciona a un grupo de personas determinado para obtener información sobre un tema específico para investigación, cuando es de forma escrita se usa entrevista y de forma escrita se realiza por medio de cuestionario.

ESTRATEGIA: es la técnica que tiene una organización para desarrollar ciertas actividades que mejoren el proceso de servicio con un objetivo fijo la satisfacción del cliente.

ÉTICA: ser correcto y actuar bojo una normas o principios individuales y sociales que cada uno de nosotros vamos creando porque en el ambiente interno y externo de la organización de va creando.

GARANTÍA DE LA CALIDAD: comprende todas aquellas actividades de una empresa u organismo para conseguir y demostrar la calidad en ésta.

GESTIÓN: es la dirección o administración de un negocio, que lo guía hacia un mismo camino lo cual lo puede llevar a la excelencia.

INSATISFACION: Es cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio o producto que le están brindando la empresa, ya sea por su mala atención o el desempeño del producto no alcanza a sus expectativas frente a su necesidad.

MISIÓN: compromiso moral que tiene una organización o persona para poder llevar a cabo la función o deber moral que una persona o colectividad consideran necesario para cumplir con su compromiso con la sociedad.

MOMENTO DE VERDAD: es el contacto físico que tiene el cliente con la organización donde sabemos cómo se prestara el servicio a cada uno de los clientes.

MOMENTO ESTELAR: esto se lleva a cabo cuando el cliente ya tiene lo que estaba buscando, llevándose una buena imagen de la empresa y del servicio que se prestó.

MOMENTO CRÍTICO: se llama así cuando el usuario se lleva una mala imagen de la empresa o negocio al que está acudiendo llenándolo de insatisfacción y enojo en algunos casos.

ORGANIZACIÓN: es actividad relacionada a cumplir un mismo objeto con una actividad destinad para cada una de las personas que la conforman estableciéndoles tareas, roles o labores definidas para el área asignada.

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.

REINGENIERÍA: se utiliza cuando los procesos no funcionan bien y necesitan comenzar de nuevo planteando nuevas alternativas. Es hacer lo que se está haciendo, pero hacerlo bien.

SERVICIO: es la combinación de varias cualidades (intangibles) como desempeño, esfuerzo, atención y otros tangibles como un trato amable, un obsequio, los muebles de la sala de recibo entre otros.

SERVUCCION: la unión de servicio al cliente, calidad y satisfacción es lo que nos conlleva a un cliente satisfecho.

SISTEMA: es la forma de manjar las normas o procedimientos con un orden lógico para la empresa, para ordenar el funcionamiento de una colectividad.

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.

Fuente : http://tallerservicioalcliente.blogspot.com/p/glosario.html

ACUERDO 3047: Define formatos, mecanismos de envió, procedimientos y términos adoptados por los prestadores de servicios de IPS y las empresas responsables del pago de tales servicios.

ADMINISTRACIÓN. Definición: Conjunto de técnicas por medio de las cuales se determinan, clasifican y realizan los propósitos y objetivos de un grupo humano particular (Petersen y Plowman)

ADMINISTRACIÓN. Elementos del proceso administrativo: Previsión, Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control.

ADMINSITRATIVO: Adjetivo de la administración o relativo a ella. Diccionario de la Lengua española.

AFILIACIÓN: Es el acto jurídico, que requiere de la inscripción a una EPS, por medio del cual el usuario y su grupo familiar adquieren los derechos y las obligaciones derivados del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

AFILIADO: La persona con o sin capacidad de pago (cotizante o familiar beneficiario) que tiene derecho a la cobertura de riesgos en salud.

ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho autilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

ALTO COSTO: Son los tratamientos y servicios de salud que reciben las personas que padecen enfermedades ruinosas o catastróficas, como VIH y sus complicaciones, diálisis por insuficiencia renal y trasplantes de riñón, corazón, médula ósea o córnea, entre otros.

COSTOS: Dinero destinado para producir un producto o servicio.

COTIZACIÓN: Es la fuente de financiación del Sistema General de Seguridad Social en Salud en el Régimen Contributivo y corresponde al monto del descuento que se le hace al pensionado, trabajador (dependiente e independiente) y del aporte que le corresponde al empleador. Corresponde al 12.5% del ingreso base de cotización.

COTIZANTE: Las personas, nacionales o extranjeras residentes en Colombia, que por estar vinculadas a través de un contrato de trabajo, ser servidores públicos, pensionados o jubilados o trabajadores independientes con capacidad de pago, aportan parte de los ingresos para recibir los beneficios del sistema de salud.

CULTURA DE SEGURIDAD: Es el compartir una serie de valores y principios para promover un entorno seguro en la atención del paciente, que incluye el concepto de cultura justa.

CUOTAS MODERADORAS: Son los aportes en dinero que se cobra a todos los afiliados (cotizantes y a sus familiares) por servicios que éstos demanden que tienen por objeto regular la utilización del servicio de salud y estimular el buen uso del servicio de salud, promoviendo en los afiliados la inscripción en los programas de atención integral desarrollados por las Entidades Promotoras de Salud.

CUSTODIA DE LA HISTORIA CLÍNICA: El paciente es el dueño y titular de la historia clínica. Pero a quien corresponde en principio la custodia de la misma, es al prestador del servicio de salud que la generó en el caso de la atención. Teniendo derecho el paciente o su representante legal a que se le expida copia de su historia clínica.

Fuente:

6. REFERENTES BILBIOGRAFICOS

- Gerd Bohner. 2002. Attitudes and Attitude Change: Social Psychology. Psychology Press.
- Icek Ajzen. 2005. Attitudes, Personality, and Behavior. McGraw-Hill International.
- Young, K; J.C. Flügel. “Psicología de las actitudes”. Paidós SA.
- Acuerdo 240 de 2006
- Decretos 3047 de 2008

- Ley 100/1993

  http://www.hflleras.gov.co/old/glosariohfla.pdf

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)		**INSTRUCTORA**	**Centro de Comercio y servicios**	**Septiembre de 2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					

1. LISTA DE ASISTENCIA

TIPOS	DOCUMENTOS	NOMBRES	APELLIDOS		CORREO	12/07/2021	proyecto de vida	19/07/2021
CC	1002806462	TATIANA ALEXANDRA	MUÑOZ MUÑOZ	EN FORMACION		x x	ok	x
CC	1002806610	WILDER FELIPE	DORADO LOPEZ	EN FORMACION		x		x
CC	1002806969	MARIA MAGDALENA	CAICEDO CAICEDO	RETIRO VOLUNTARIO				
TI	1002807119	TATIANA MARCELA	HERNANDEZ MUÑOZ	EN FORMACION				
TI	1002807216	ALISON DAYANA	VARGAS MUÑOZ	RETIRO VOLUNTARIO				
TI	1002820711	ELIANA ISABELA	ERAZO ZUÑIGA	EN FORMACION		x	ok	
CC	1002959809	BRAYAN STIVEN	CAJAS SAMBONI	EN FORMACION				
TI	1002968573	JAIDER ESTEBAN	SALAMANCA MACIAS	EN FORMACION				
CC	1007529661	YISETH CAROLINA	GOMEZ ALVARADO	EN FORMACION				
CC	1007708277	ADRIANA	MENESES MUÑOZ	EN FORMACION		x		x
CC	1058965128	VIVIANA ELIZABETH	ZEMANATE MOLANO	EN FORMACION				
CC	1058968083	JULIANA MARCELA	ZEMANATE MOLANO	CANCELADO				
CC	1058968849	JOSE ELIAS	BOTINA MUÑOZ	CANCELADO				
CC	1058972331	DANIELA ANDREA	JOAQUI MABESOY	EN FORMACION		x		
CC	1058973313	JHONATAN JAVIER	IMBACHI MACIAS	EN FORMACION		xx	ok	x
CC	1058973686	MARIBEL	IMBACHI CATUCHE	EN FORMACION				
CC	1058973735	YELITZA FERNANDA	BAOS PAPAMIJA	EN FORMACION		xx	ok	x
CC	1058975129	JULIETH ALEXANDRA	GOMEZ GARCES	EN FORMACION		xx	ok	x
CC	1058976420	LINA MARCELA	DORADO ZUÑIGA	EN FORMACION				
CC	1058976456	ANGELA DANERBY	GARCES CHILITO	EN FORMACION				
CC	1058976971	MARIA HELENA	RUIZ BURBANO	CANCELADO				
CC	1058977012	NAYIVE YULIANA	ZUÑIGA ZUÑIGA	EN FORMACION				
CC	1058977820	KARINA ALEXANDRA	CUSI MUÑOZ	CANCELADO				
CC	1061760308	BREIDI CAMILO	ACOSTA ORDOÑEZ	CANCELADO				
CC	1061818181	CARMEN ALICIA	MACIAS IMBACHI	CANCELADO				
CC	34639707	DEYSI LUCERO	DORADO DORADO	EN FORMACION		x		
CC	76222831	ROBERTO ARBELAEZ	BAOS PEREZ	EN FORMACION		x	ok	x