ROCESO DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Técnico en Apoyo Administrativo en salud
- Código del Programa de Formación: 134507
- Nombre del Proyecto (si es formación Titulada) Desarrollo de competencias para el apoyo administrativo en salud
- Fase del Proyecto (si es formación Titulada) Fase I
- Actividad de Proyecto(si es formación Titulada) Analizar la estructura y forma de operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, según normatividad vigente
- Competencia:
    - Orientar personas según normativa de salud.
    - Protección ambiental, seguridad y salud en el trabajo
    - Ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo
    - Etica y paz
    - Bilinguismo
    - Herramientas informáticas
- Resultados de Aprendizaje Alcanzar:
    - Reconocer necesidades del usuario teniendo en cuenta el marco normativo, políticas de atención y portafolio de servicios de salud.
    - Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios de salud
    - Orientar al usuario hacia los servicios de salud , teniendo en cuenta sus necesidades, condiciones de aseguramiento, derechos y deberes
    - Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas.
    - Interpretar los problemas ambientales y de sst teniendo en cuenta los planes y programas establecidos por la organización y el entorno social
    - Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo.
    - Promover mi dignidad y la del otro a partir de los principios y valores eticos como aporte en la instauracion de una cultura de paz.
    - Establecer relaciones de crecimiento personal y comunitario a partir del bien comun como aporte para el desarrollo social.
    - Promover el uso racional de los recursos naturales a partir de criterios de sostenibilidad y sustentabilidad, etica y normativa vigente.
    - Contribuir con el fortalecimiento de la cutura de paz a partir de la dignidad humana y las estrategias para la transformacion de conflictos.
    - Comprender información básica oral y escrita en inglés acerca de sí mismo, de las personas y de su contexto inmediato en realidades presentes e historias de vida.
    - Describir a nivel básico, de forma oral y escrita en inglés personas, situaciones y lugares de acuerdo con sus costumbres y experiencias de vida
    - Seleccionar herramientas de tecnologías de la información y la comunicación (tic), de acuerdo con las necesidades identificadas

- Usar herramientas tic, de acuerdo con los requerimientos, manuales de funcionamiento, procedimientos y estándares

- Duración de la Guía: 230 horas

2. PRESENTACIÓN

El Sistema General de Seguridad Social Integral en Colombia ha sufrido una serie de modificaciones desde su implementación con la Ley 100 de 1993, en forma especial el componente de salud, considerado un derecho irrenunciable. El sistema cuenta con una dinámica propia que permite el acceso a los servicios de salud a toda la población colombiana a partir de las condiciones socio – económicas de la población y el modelo de Aseguramiento. Es muy importante por parte de los trabajadores del sector y en general por toda la población, realizar el reconocimiento de su dinámica de operación y los actores que participan en cada uno de los procesos, con el fin de transferir a los usuarios la información para garantizar los derechos y promover el compromiso con los deberes.

Les invitamos a participar activamente en el desarrollo de estas actividades con el propósito de alcanzar las competencias propias del programa de formación y obtener el reconocimiento del sector de la salud en Colombia, el cual será su futuro escenario laboral.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Con el apoyo del equipo de instructores, revise el formato denominado Reconocimiento de aprendizajes previos el cual contiene cada una de las competencias del programa de formación que adelantan. Cada competencia cuenta con los resultados de aprendizaje, que describen los saberes que se deben lograr al finalizar la formación, a través del desarrollo de las actividades de aprendizaje. Sin embargo, la metodología adoptada por el Sena permite hacer el reconocimiento de esos saberes previos en términos de conocimiento, desempeños y productos. Por lo anterior, después de leer el formato y revisar el programa de formación establezca cuales aprendizajes usted ya tiene y considera que puede evidenciarlos. Si considera que va a evidenciar los aprendizajes previos, concerté con el instructor líder su plan de evaluación. Posterior a la presentación reflexione si usted como trabajador del sector cuenta con todos los conocimientos necesarios para el desempeño idóneo o si considera que aún tiene conocimientos por adquirir.

3.2. Con el apoyo del equipo de instructores que le acompañan en la formación realice la revisión de la Constitución Política de Colombia, en forma especial los derechos fundamentales; indague la diferencia entre derechos constitucionales y derechos fundamentales. Participe activiamente en el conversatorio sobre estructura del estado Colombiano. Continuando con la lectura de la Constitución Política, organicen 6 grupos para reforzar el componente de la Estructura del estado colombiano para identificar las funciones de cada componente, resaltando el aporte al Sistema de Salud. Los grupos deben desarrollar una presentación donde evidencien lo trabajo así:

Grupo 1: Rama legislativa
Grupo 2: Rama ejecutiva
Grupo 3: Rama judicial
Grupo 4: Órganos autónomos
Grupo 5: Órganos de control

Grupo 6: Organización electoral.

3.3. Reflexione sobre los deberes y derechos consagrados en la Constitución Política y sus responsabilidades como ciudadano y futuro trabajador del sector, y resuelva el taller denominado Deberes y Derechos en Salud. El resultado del taller lo ubica en la plataforma virtual en el espacio para evidencias de aprendizaje, en el espacio denominado **Taller No. 2 Deberes y Derechos en Salud**. Para el desarrollo de las actividades del taller, apoyese del componente de Etica y Paz.

3.4. Participe en forma activa en la presentación magistral que realiza el equipo de instructores relacionada con las características del aseguramiento en Colombia. En esta presentación es importante tener en cuenta que deben quedar claros los conceptos de Usuario, riesgo, prima, asegurador, prestador, beneficios, siniestros. Plantee preguntas que puedan surgir a partir de la lectura individual que realice en forma previa, del libro II de la Ley 100 de 1993, lectura que realizó en el tiempo del aprendizaje autónomo.

3.5. Posterior a la lectura y con las indicaciones que le oriente el instructor que le acompaña, resuelva el **taller No. 1 denominado Historia y evolución del Sistema General de Seguridad Social en Salud**.

3.6. Para revisar el concepto de calidad, observe el video que presentará el equipo de instructores y participe en el conversatoria a cerca de la calidad en salud. El video se ubica en el enlace: https://www.youtube.com/watch?v=38xadnbjPjk. Participe activamente en la presentación que realiza el equipo de instrutores sobre Calidad en salud. En forma posterior revise el material de apoyo que se encuentra en la plataforma virtual. Aclare dudas con los instructores sobre las lecturas realizadas y socialice en plenaria de grupo los siguientes conceptos:

- Mecanismos para la habilitación de servicios en salud
- Estructura del PAMEC
- Avances en la implementación del proceso de acreditación
- Como se trabaja el componente de Humanización en servicios de salud
- Mecanismos de funcionamiento del SIAU.

3.7. Posterior al ejercicio sobre conceptualización de la calidad en salud, resuelva el **taller No. 3 denominado Mecanismos para medición de satisfacción del usuario** y ubique el resultado en la plataforma virtual en el espacio para evidencias, previa aprobación del instructor que le acompaña.

3.8. Revise el material de apoyo relacionado con los mecanismos de participación ciudadana y organicen un programa de televisión simulado denominado El noticiero de la salud. En este noticiero deberán contarles a todos los televidentes colombianos, cuales son los mecanismos de participación ciudadana en Colombia y cuales aplican al sistema de salud. Recuerden incluir los diferentes espacios con que cuenta un noticiero, incluir reportajes, entrevistas, comerciales, etc. Todo el grupo debe participar con algún papel en el noticiero. Durante los encuentros con el equipo de instructores, presentan los avances, aclaren dudas e inquietudes que surjan de la revisión del material de apoyo. Una vez la actividad se encuentre lista, concreten con el instructor la fecha de presentación y el público que asistirá.

3.9. Tenga en cuenta que para el desarrollo de las actividades aquí programadas, en forma especial para el desarrollo de las evidencias, se puede apoyar con el instructor que le acompaña en la competencia de HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.

3.10. Despues de realizar las actividades relacionas con la estructura y forma de operación del SGSSS según normas vigentes, nos preparamos para asistir a la primera parte de la práctica de la etapa lectiva en escenarios reales por lo que le proponemos desarrollar el **taller No. 4 denominado Portafolio de servicios de entidades del sector salud,** el cual le permitrá identificar aspectos claves de las entidades donde se desarrollarán estas prácticas.

3.11. Para el ejercicio de las prácticas de la etapa lectiva I parte, le proponemos resolver el **taller No. 5 Promover el uso de herramientas digitales del SGSSS**, actividades que serán orientadas en el escenario de práctica siguiendo las actividades propuestas en el taller.

3.12. Resuelva el cuestionario que le entregará el equipo de instructores a partir de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de estas actividades.

4. Ambiente Requerido: Ambiente convencional, sala de sistemas, biblioteca, entidades de salud con convenio docente asistencial

5. Materiales:

- Computadores
- Impresora lasser
- Acceso a internet
- Papel Kraff pliego
- Marcadores permanentes
- Marcadores borrables
- Portaminas 0.7
- Repuesto portaminas 0.7
- Bombas de colores
- Papel silueta colores varios
- Cinta de enmascarar
- Vinilos
- Pinceles
- Tijeras
- Resma de papel
- Cuaderno argollado grande
- Boligrafos

6. ACTIVIDADES DE EVALUACIÓN

Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
Evidencias de Conocimiento : Resuelva el cuestionario que le entregará el equipo de instructores a partir de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de estas actividades **Evidencias de Desempeño** Aplicar políticas del SGSSS durante la orientación a usuarios en instituciones del sector . Taller Promover el uso de herramientas digitales del SGSSS **Evidencias de Producto:** Informe que contenga descripción del proceso de medición de satisfación de los usuarios en los escenarios de práctica.	- Aplica estrategias de mercadeo para la prestación de los servicios de salud según 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 - promueve el portafolio de servicios según políticas de la institución. - demuestra actitud de servicio según criterios de empoderamiento institucional. - direcciona a la persona hacia las instancias correspondientes de acuerdo con sus necesidades. - confronta las necesidades del cliente con el portafolio de servicios y la capacidad de respuesta institucional según normatividad - utiliza oportunamente los canales establecidos por la institución para procesar la información de la persona de acuerdo con normas técnicas de calidad.	Técnica: Formulación de preguntas. Instrumento: Cuestionario Técnica: Observación directa Instrumento: Lista de chequeo del desempeño Técnica: Elaboración de informes Instrumento: Lista de Chequeo para evaluar informes

	- orienta a la persona suministrando información de forma clara, cálida, respetuosa, teniendo en cuenta sus expectativas y las políticas institucionales - hace uso de los sistemas de información en salud durante la atención al usuario. - identifica las rutas integrales de atención en salud según normatividad. - reconoce las redes integradas de prestadores de servicios de salud según nivel de complejidad y area territorial. - integra el plan de intervenciones colectivas como parte del plan de beneficios en salud. - registra información siguiendo principios de calidad en la información. - orienta usuarios a partir de la información contenida en políticas públicas del sector salud. - orienta a la persona con base en lineamientos del sistema general de seguridad social en salud. - socializa a la persona sus derechos y deberes en el sistema general de seguridad social en salud de acuerdo con políticas institucionales. - establece relaciones interpersonales con el equipo de trabajo teniendo en cuenta principios de respeto, cortesía y asertividad. - aplica normativa vigente en materia de calidad para la prestación del servicio de acuerdo con políticas institucionales. - canaliza las inconformidades del cliente externo según normas del sgsss y protocolos institucionales - propone estrategias que mejoren el servicio y la satisfacción de la persona	

	según requerimientos del sistema de calidad.	

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Acción de Tutela: Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo. Mecanismo constitucional para garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales. Es interpuesta por la persona que directamente se ve afectada en sus derechos fundamentales (salvo los casos de representación o de agencia oficiosa menores de edad o discapacidad cognitiva, por ejemplo).

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable Acción de Mejoramiento: Acción preventiva o correctiva que permite aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Afiliación: Es el acto de ingreso al Sistema General de Seguridad Social en Salud que se realiza a través del registro en el Sistema de Afiliación Transaccional, por una única vez, y de la inscripción en una Entidad Promotora de Salud - - o Entidad Obligada a Compensar EOC.

Afiliado: Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizada la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza, a las prestaciones económicas.

Aportante: Es la persona natural o jurídica que realiza los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales de sus cotizantes a cargo y quien en es el responsable de suministrar la información en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA.

Aportes al Sistema General de Seguridad Social en Salud: Corresponde a las cotizaciones que realizan a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA, las personas obligadas a cotizar al Régimen Contributivo, es decir, aquellas vinculadas mediante contrato de trabajo o como servidores públicos; los pensionados; los jubilados; los independientes; los rentistas; los propietarios de las empresas, y en general todas las personas residentes en el país que no tengan vinculo legal y reglamentario con algún empleador y cuyos ingresos mensuales sean iguales o superiores a un salario mínimo mensual legal vigente.

Cotización: Es el valor a cancelar a cada uno de los subsistemas a los cuales el cotizante está obligado a aportar de acuerdo con la normatividad vigente. Se calcula multiplicando la tarifa por el Ingreso Base de Cotización.

Cotizante: Persona natural nacional o extranjera por la cual el aportante realiza sus aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA.

Novedades: Comprende todo hecho que afecte el monto de las cotizaciones a cargo de los aportantes o de las obligaciones económicas que estos tienen frente al sistema.

Operadores de información: Persona jurídica autorizada por la Superintendencia Financiera que liquida los aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales a través de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA, de acuerdo con la información reportada por los aportantes y quien es el encargado de enviar la información de los aportes recaudados a cada una de las administradoras en las cuales se encuentran afiliados los cotizantes.

Pagadores de pensiones: Son las personas naturales o jurídicas que tienen a su cargo el pago de pensiones y que están obligadas a realizar el pago de aportes y el reporte de novedades al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales de sus pensionados y son los responsables de suministrar la información en la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA.

Planilla Integrada de Liquidación de Aportes — PILA: Es la ventanilla virtual que permite la autoliquidación y pago integrado de apodes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales, en la cual los aportantes reportan la información para cada uno de los subsistemas en los que el cotizante está obligado a apodar.

8. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

Congreso de Colombia. (16 de Febrero de 2016) Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la Salud y se dictan otras disposiciones. [Ley estatutaria 1751 de 2015]. Diario oficial 49427. El Congreso.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (10 de octubre de 2005) Por el cual se reglamenta la afiliación de los trabajadores independientes de manera colectiva al SGSSI. [Decreto 3615 de 2005] Diario Oficial: 46.059. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (12 de julio de 2006). Por el cual se modifica el Decreto 3615. [Decreto 2313 de 2006]. Diario Oficial: 46.328. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (10 de junio de 2009). Modifica al Decreto 3615, Artículos 7, 7.8 y 7.9, 9, 12. [Decreto 2172 de 2009]. Diario Oficial: 47.376. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (04 de Marzo de 2010). Modifica al Decreto 3615, artículo 13 y el artículo 6 del Decreto 2313 de 2006. [Decreto 692 de 2010]. Diario oficial: 47.642. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (03 de diciembre de 2015). Por el cual se unificó y actualizó las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud a través del Sistema de Afiliación Transaccional (SAT). [Decreto 2353 de 2015]. Diario Oficial: 49.715. El Ministerio.

- Ministerio de Salud y Protección Social. (18 de Marzo de 2016) Por la cual se adopta el Formulario Único de Afiliación y Registro de Novedades al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el marco del Sistema de Afiliación Transaccional (SAT). [Resolución 974 de 2016] Diario oficial: 49.824. El Ministerio.

• Ministerio de Salud y Protección Social. (10 de mayo de 2015) Reglamenta el modelo general de operación del Planilla integral de Liquidación de Aportes PILA.[Decreto 1465 de 2005] Diario Oficial: 45.905. El Ministerio.

• Ministerio de Salud y Protección Social. (21 de mayo de 2008) Establece el Diseño y contenido para el Formulario Único o Planilla Integrada de Liquidación y pago de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y de aportes parafiscales. [Resolución 1747 de 2008] Diario Oficial: 46.998. El Ministerio.

• Ministerio de Salud y Protección Social. (17 de enero de 2017). Modifica resolución 1747 de 2008. [Resolución 078 de 2014] Diario Oficial: 49.049. El Ministerio.

• Ministerio de Salud y Protección Social. (10 de junio de 2016). Por la cual se unifican las reglas para el recaudo de aportes al Sistema de Seguridad Social Integral y Parafiscales.[Resolución 2388 de 2016] Diario oficial: 49.902. El Ministerio.

• Ministerio de Salud y Protección Social. (06 de Diciembre de 2016) Modifica al Decreto 780 de 2016 en lo relacionado con las reglas de aproximación, fija plazos para el pago de autoliquidación de aportes y condiciones de uso de la PILA. [Decreto 1990 de 2016]. Diario Oficial. 50.079. El Ministerio.

• Ministerio de Salud y Protección Social. (28 de Noviembre de 2016) Por la cual se modifica la Resolución 2388 de 2016 en relación con el plazo para su implementación y sus anexos técnicos. [Resolución 5858 de 2016]. Diario Oficial: 50.073. El Ministerio.

• Ministerio de Salud y Protección Social. (21 de abril de 2015) Conceptos Jurídicos 201511600273433 Aportes Sistema General de Seguridad Social Integral – contrato de prestación de servicios. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Concepto%20Juridico%20201511600668341%20del%202015.pdf

• Ministerio de Salud y Protección Social. (22 de octubre de 2015) Ingreso base de cotización a seguridad social. Memorando. [Memorando 201511600273433 del 22 de Octubre de 2015]. Recuperado de https://www.enlace-apb.com/interssi/static/resources/Normatividad/conceptos/RAD_201511600273433.pdf

9. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	**Estrella Izquierdo Alzate** **Gina Villate Calderon** **Carlos Andres Marín Nieto**	**Instructora** **Instructora** **Instructor**	**CGTS-Regional Valle** **CFTHS _ Distrito capital** **Centro de Servicios de salud Regional Antioquia**	**04-03-2020**

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					