



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- ✓ Denominación del Programa de Formación: Tecnico en servicios farmaceuticos
- ✓ Código del Programa de Formación: 331505
- ✓ Nombre del Proyecto Formativo :
- ✓ Fase del Proyecto : Analisis
- ✓ Actividad de Proyecto Formativo :
- ✓ Competencia: orientar a las personas.
- ✓ Resultados de Aprendizaje:

- ✓ RECONOCER EL MARCO NORMATIVO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD SEGÚN NORMATIVA VIGENTE
- ✓ ESTABLECER COMUNICACIÓN ASERTIVA CON LA PERSONA, TENIENDO EN CUENTA SUS NECESIDADES, DERECHOS Y DEBERES
- ✓ OFRECER INFORMACIÓN AL USUARIO DE ACUERDO CON NECESIDADES Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE SALUD
- ✓ VERIFICAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA PERSONA DE ACUERDO CON SUS EXPECTATIVAS Y NORMAS TÉCNICAS

- ✓ Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): 80 horas



2. PRESENTACIÓN



https://www.freepik.es/vector-premium/establecer-educacion-conocimiento-icone-creativo_1928924.htm

Querido aprendiz imagina que tu mente es un jardín. Con cada nuevo conocimiento que adquieres, plantas una semilla que crecerá y dará frutos. Estudiar es como cultivar tu propio jardín interior. A medida que aprendes cosas nuevas, te conviertes en una persona más completa, capaz de enfrentar cualquier desafío que se presente en tu camino. ¡Invierte en ti mismo y cosecha los beneficios de un aprendizaje continuo!

Respetado aprendiz le invito a dar inicio a las actividades del programa de formación del Técnico En servicios farmaceuticos, abordando los conocimientos de la competencia de Orientar al usuario, a través de la cual logrará identificar las necesidades y expectativas de los usuarios que asisten a los servicio de salud. Para ello es importante reconocer la normatividad vigente que rige el Sistema de salud en Colombia y las políticas institucionales.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

En esta primera guía se trabajarán actividades que le permitirán obtener las bases conceptuales de la normatividad del Sistema General de Seguridad Social Integral (SGSSI).

Debo desarrollar con excelencia y responsabilidad la presente guía, lo cual incluye ser cumplido con la asistencia a la formación, el envío oportuno de las evidencias de aprendizaje y mi participación activa en la realización y socialización de las actividades propuestas.

aprendiza
SENA
s según no

El Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene como objetivo regular el servicio público esencial de salud y crear condiciones de acceso en toda la población al servicio en todos los niveles de atención, para garantizar el cubrimiento de la atención de los servicios previstos en el plan de beneficios de salud ([Ministerio de salud](#)).

- ¿Qué describe la gráfica?
- ¿Cuál es mi percepción frente al sistema de salud en Colombia?
- ¿Quiénes considero que hacen parte del sistema de salud?
- Responda y socialice con sus compañeros de ficha según dinámicas propuestas por el instructor.



Con las siguientes actividades se busca relacionar conceptos normativos del sistema de salud en Colombia, articular normas, lineamientos y directrices para el funcionamiento del sistema. Además, se dará respuesta a interrogantes de acuerdo con las experiencias vividas, durante el transcurso de su vida personal, laboral y familiar, relacionadas con el sistema de salud.



Según lo anterior responda las siguientes preguntas y socialice en grupo según indicaciones del instructor.

- Enumere sus derechos como usuario del Sistema de salud en Colombia, y justifique por qué se deben garantizar.
- Defina con sus palabras los siguientes conceptos
 - a. Salud.
 - b. Sistema de salud.
 - c. Aseguramiento en salud.
- Cómo ha sido su experiencia en el servicio de salud relacionado con la atención.

FUNDAMENTOS DE CALIDAD Y MARCO NORMATIVO DEL SERVICIO FARMACEUTICO

Objetivo: Comprender los principios de la gestión de calidad y la normatividad legal que rige los servicios farmacéuticos en Colombia.

Definición de Calidad en el Sector Salud y Farmacéutico

Calidad en el Sector Salud

La calidad en el sector salud es un concepto multifacético, con definiciones clave proporcionadas por organismos internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS). La OMS define la calidad en salud como la garantía de que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para lograr una atención sanitaria óptima, considerando todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico. Una definición más concisa y orientada a resultados establece que la calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados, basándose en conocimientos profesionales basados en la evidencia. De manera más simple, la calidad de la atención puede entenderse como "hacer las cosas correctas y hacerlas bien".

Calidad en el Sector Farmacéutico

Definición de Calidad en la Industria Farmacéutica

En la industria farmacéutica, la calidad se define como la excelencia y confiabilidad general de un producto o servicio. Una mentalidad orientada a la calidad adopta un enfoque sistémico que abarca todos los aspectos del proceso de fabricación de medicamentos. Esto comienza con el abastecimiento de materias primas y se extiende a través de todos los procesos de fabricación y sus interdependencias, hasta el envasado y la distribución finales. Mantener la calidad garantiza que los medicamentos producidos sean seguros, eficaces y satisfagan constantemente las necesidades de los pacientes. Lograr esto implica realizar pruebas y análisis rigurosos para verificar la identidad, pureza, potencia y estabilidad del medicamento, así como el cumplimiento de los estándares y especificaciones.

Impacto en la Seguridad del Paciente

La Seguridad del Paciente como Pilar de la Atención de Alta Calidad

La seguridad del paciente es el elemento fundamental sobre el cual se construye toda atención

médica de alta calidad. Constituye el cimiento de una atención sanitaria de calidad. La industria de la atención médica mantiene un compromiso inquebrantable de priorizarla, ya que impacta directamente en el bienestar y la confianza de las personas que reciben atención médica.



La calidad, en los sectores de la salud y farmacéutico, trasciende la mera adhesión a normativas; representa un imperativo fundamental para la seguridad del paciente, la eficacia de los tratamientos y la sostenibilidad operativa. La Organización Mundial de la Salud (OMS) y otras entidades reguladoras definen la calidad en salud como la provisión de servicios que aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados, basada en evidencia y con dimensiones clave como seguridad, eficacia, eficiencia, atención centrada en el paciente, oportunidad, equidad, accesibilidad, pertinencia y continuidad. En la industria farmacéutica, la calidad se refiere a la excelencia y confiabilidad intrínseca de un producto, abarcando todo el ciclo de fabricación. Es crucial comprender que el cumplimiento normativo establece requisitos mínimos, mientras que la verdadera calidad implica un enfoque proactivo y de mejora continua que busca superar estas bases.

Normatividad Legal Vigente del Sector Farmacéutico

- ✓ Política Farmacéutica Nacional.
- ✓ **Decretos Clave:**
 - Decreto 780 de 2016 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social)
 - Decreto 2330 de 2006 (Modificaciones al Decreto 2200).
 - Decreto 4725 de 20058 (dispositivos médicos)
- ✓ **Resoluciones:**
 - Resolución 1403 de 2007 (Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos).
 - Resolución 1478 de 2006 (Control y seguimiento de medicamentos de control especial).
- ✓ **Leyes Fundamentales:**
 - Ley 100 de 1995
 - Ley 212 de 1995.
 - Ley 485 de 1998 (Reglamentación de la profesión de Regente de Farmacia).
- ✓ **Sistemas de Gestión de la Calidad Aplicados al Sector Salud**
 - Normas ISO (introducción a ISO 9001 y su aplicabilidad).
 - Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y su relación con el servicio farmacéutico.
 - Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC) en salud.
 - Sistema Único de Habilitación (SUH) para IPS y ARS: estándares y criterios

El Decreto 780 de 2016, Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, compila y unifica la normatividad existente en este ámbito. El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud (SOGCS) se encuentra regulado principalmente en la **Parte 5, Libro 2, Título 1** de este decreto.

Dentro de esta sección, los artículos más relevantes que te hablan del Sistema de Gestión de Calidad (que se refiere al SOGCS en el contexto del sector salud en Colombia) son:

- **Artículo 2.5.1.1.1:** Define el objeto y ámbito de aplicación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud.
- **Artículo 2.5.1.2.1:** Establece las características del sogcs.
- **Artículo 2.5.1.2.2:** Presenta los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

de la Atención en Salud, que son:

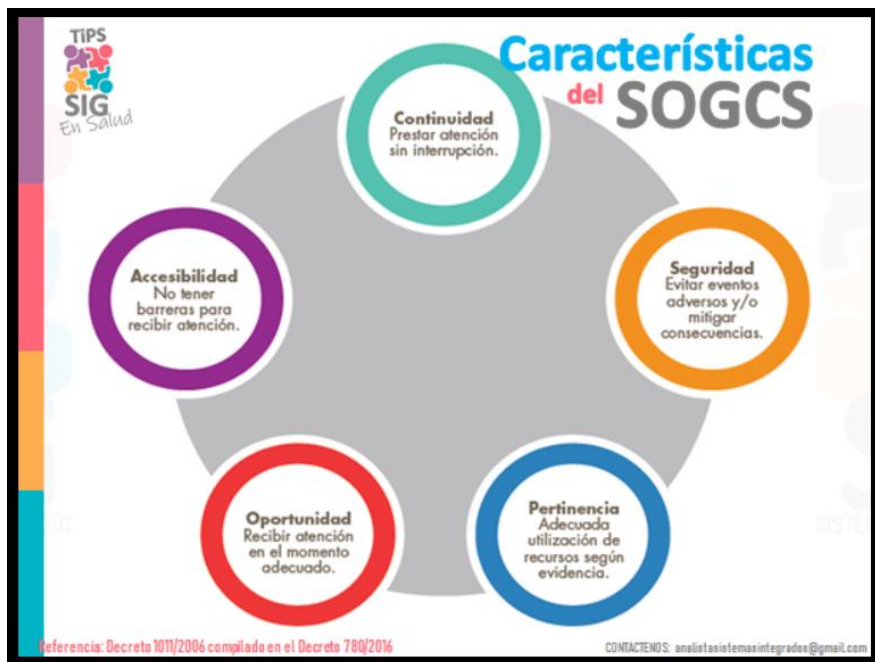
- **Sistema Único de Habilitación:** Condiciones mínimas de capacidad tecnológica y científica, suficiencia patrimonial y financiera, y capacidad técnico-administrativa.
- **Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC):** Mecanismo para la evaluación y mejoramiento continuo de la calidad.
- **Sistema Único de Acreditación:** Proceso voluntario y periódico de evaluación de la calidad de las instituciones.
- **Sistema de Información para la Calidad:** Recopilación, procesamiento, análisis y divulgación de datos para la toma de decisiones.

SOGCS

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país.

El SOGCS está integrado por cuatro componentes a saber: Sistema Único de Habilitación (SUH), Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC), Sistema Único de Acreditación (SUA) y el Sistema de Información para la Calidad en Salud.







HABILITACION



<https://www.oralimagen.com/oralimag/vp5478/sp/certificados-de-habilitacion-en-salud>

El Sistema único de habilitación es un conjunto de principios, procesos y estándares que constituyen una herramienta estatal del Sistema de garantía de calidad para la evaluación de calidad de la prestación de servicios de salud. Su misión es proteger y dar seguridad a los usuarios al garantizar el cumplimiento del Sistema único de habilitación para el funcionamiento de un prestador de servicios en el país. En desarrollo de esta misión, el Sistema único de habilitación: Constituye una herramienta fundamental para garantizar el cumplimiento de unos estándares mínimos en el funcionamiento de los prestadores, con el objeto de proteger la salud de los usuarios. Dado que están orientados a proteger la vida de los ciudadanos en un proceso de atención, el Sistema único de habilitación debe contener únicamente aquellas condiciones indispensables para defender la dignidad, la vida y la salud del paciente, so pena de perder su carácter esencial. Implica la obligatoriedad en el cumplimiento de los estándares y la eliminación de planes de cumplimiento. Si los estándares son realmente esenciales, su no cumplimiento implica la imposibilidad de prestar el servicio y la posibilidad del Estado de aplicar medidas sancionatorias y de seguridad en los servicios o instituciones. Lo contrario, significaría que se está prestando un servicio de salud en pleno conocimiento de que el usuario está en riesgo

PAMEC:

El PAMEC, o Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, es un conjunto de actividades y procedimientos que las instituciones de salud en Colombia deben implementar para garantizar que la atención médica que brindan sea de alta calidad y segura. Este programa es obligatorio para todas las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y es parte de las regulaciones del sistema de salud colombiano.

Definición del PAMEC

El PAMEC está diseñado para evaluar y mejorar de manera continua los servicios de salud. Su principal objetivo es identificar áreas de mejora dentro de las instituciones y asegurar que se

implementen las acciones necesarias para corregir cualquier deficiencia. Esto incluye la revisión de procesos, procedimientos y resultados clínicos para asegurar que se cumplan con los estándares establecidos por las autoridades de salud.



Objetivos del PAMEC

El **PAMEC** tiene varios objetivos clave que son esenciales para el funcionamiento eficaz de las instituciones de salud:

1. **Mejorar la calidad de la atención en salud:** A través de auditorías y evaluaciones continuas, el PAMEC ayuda a identificar áreas que necesitan mejoras y a implementar acciones correctivas para elevar los estándares de calidad.
2. **Garantizar la seguridad del paciente:** El programa se centra en minimizar los riesgos y errores en la atención médica, asegurando que los pacientes reciban un cuidado seguro y efectivo.
3. **Asegurar el cumplimiento de la normativa:** Todas las IPS deben cumplir con los requisitos legales y normativos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social. El **PAMEC** ayuda a las instituciones a cumplir con estas normativas, incluyendo la Resolución 3100 de 2019, que establece los criterios para la habilitación de las IPS.

La implementación del PAMEC es crucial para cualquier institución de salud que desee ofrecer servicios de alta calidad y mantenerse en conformidad con las regulaciones del sector. Además, programas de formación como el Diplomado en Verificación de Condiciones de Habilitación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del Politécnico de Suramérica preparan a los profesionales para gestionar y auditar estos programas de manera efectiva.





ACREDITACION

<https://www.icontec.org/eval-conformidad/acreditacion-en-salud/>



Por acreditación, en Colombia, debe entenderse un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin, y su resultado es avalado por una única entidad de acreditación autorizada para dicha función. El sistema único de acreditación definido en el artículo 41 del decreto 1011 de 2006, es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, las empresas administradoras de planes de beneficios (EAPB) y las direcciones departamentales, distritales y municipales que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.

La Habilitación se articula con otros componentes del sistema de garantía de calidad que tienen otros fines: acreditación, auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención, planes de mejoramiento, incentivos, y sistema de información a usuarios, de manera que la existencia de los demás componentes se comporta como parámetro para definir el alcance del Sistema único de habilitación. Aquí, se refuerza el concepto de lo que es un sistema.²

SISTEMAS DE INFORMACION DE LA CALIDAD

El Sistema de Información para la Calidad pretende:

- Realizar el seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad de la atención en salud en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.
- Brindar información a los usuarios para elegir libremente con base a la calidad de los servicios, de manera que puedan tomar dediciones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.



- Ofrecer insumos para la referenciación por calidad que permita materializar los incentivos de prestigio del Sistema.



3.3 actividades a apropiación y transferencia del conocimiento

El Sistema de Seguridad Social Integral vigente en Colombia fue instituido por la Ley 100 de 1993 y reúne de manera coordinada un conjunto de entidades, normas y procedimientos a los cuales pueden tener acceso las personas y la comunidad con el fin principal de garantizar una calidad de vida que esté acorde con la dignidad humana. El Sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico, de salud y de servicios complementarios, incorporados en la Ley 100 de 1993 y en otras normas ([Departamento Nacional de Planeación](#)).

A través del desarrollo de las siguientes evidencias de aprendizaje se revisará el Sistema de Seguridad Social Integral en Colombia el cual se compone de los sistemas de pensiones, de salud y de riesgos laborales y de los servicios sociales complementarios.

3.3.1. La Ley 100 como norma base para entender el Sistema General de seguridad Social Integral, es de gran importancia durante el desarrollo de su proceso formativo, por lo anterior en los grupos de trabajo ya conformados, realice la lectura del preámbulo, los artículos 1, 2 y 6 de la [LEY 100](#), donde se crea el Sistema General de Seguridad Social Integral (SGSSI). Realice un mapa conceptual y socialice en grupo en el ambiente de aprendizaje, según indicaciones del instructor [como realizar un mapa conceptual](#)



3.3.2. El Sistema General de Seguridad Social Integral – SGSSI, con sus cuatro componentes: Pensión, salud, riesgos laborales y servicios complementarios, busca mejorar la calidad de vida de todos los colombianos. Teniendo en cuenta esto con base a el artículo que encuentra en el siguiente hipervínculo “[La nueva reforma a la salud en Colombia: el derecho, el aseguramiento y el sistema de salud](#)”, plasme la información allí descrita en el organizador gráfico de su preferencia y socialice en el ambiente de formación. [Tipos de organizadores graficos](#).

3.3.3. En equipos de trabajo, realice una investigación sobre los componentes del SGSSI, (Sistema de pensiones y Riesgos Laborales), y elabore un video explicativo, el cual debe socializar a la ficha, según indicaciones del instructor.

Recuerde que las fuentes deben ser confiables. Ejemplo: MinSalud, Consultor Salud, DNP .

3.3.4. Realice una sopa de letras con los principios estipulados en la ley 100, luego en el ambiente de formación, la intercambiara con un compañero y dará solución a la actividad, buscara los principios y dará con sus propias palabras el concepto de cada principio. Subir evidencia a plataforma class room.

3.3.5. Dará solución al taller del sgsss entregado por el instructor, subir a plataforma class room.

3.3.6 Participe en el foro publicado por el instructor en la plataforma class room.

3.3.7: se asignaran grupos para la exposición de los componentes del sogcs

3.4 actividades de transferencia de conocimiento

3.4.1 analisis de casos

3.4.2 Prueba de conocimiento





4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
análisis	estudiar habilidades en el personal de servicios farmacéuticos para realicen los procesos de dispensación de medicamentos	Actividad de reflexión inicial Actividades de contextualización Actividades de apropiación actividades de transferencia del conocimiento	De conocimiento De desempeño De producto	clasifica al usuario según régimen de afiliación suministrando información sobre necesidades, derechos y deberes en el sgsss reconoce y aplica la plataforma estratégica y estructura institucional de acuerdo con lineamientos institucionales establecidos establece relaciones interpersonales con el equipo de trabajo	Mapa conceptual talleres prueba de conocimiento exposiciones sopa de letras juego interactivo en ambiente de formación



				teniendo en cuenta principios de respeto, cortesía y asertividad.	
--	--	--	--	---	--

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ **ADRES:** Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ **Afiliación:** Proceso de incorporación al sistema de seguridad social en salud.
- ✓ **Contributivo:** Régimen de salud para personas con capacidad de pago que hacen aportes.
- ✓ **EPS:** Entidad Promotora de Salud, responsable de la afiliación y gestión de riesgos.
- ✓ **Estado:** Ente que financia y regula el sistema de salud.
- ✓ **Financiación:** Provisión de recursos económicos para el funcionamiento del sistema.
- ✓ **Garantía:** Aseguramiento del acceso a servicios de salud.
- ✓ **IPS:** Institución Prestadora de Servicios de Salud (hospitales, clínicas).
- ✓ **Minsalud:** Ministerio de Salud y Protección Social, ente rector de políticas.
- ✓ **Modelo de Atención:** Estrategia para organizar la prestación de servicios de salud.
- ✓ **Población Vulnerable:** Grupo de personas con mayor riesgo social o económico.
- ✓ **Promoción de Salud:** Acciones para mejorar y mantener la salud de la población.
- ✓ **Recursos:** Fondos y medios disponibles para el sistema de salud.
- ✓ **Régimen:** Conjunto de normas que regulan la afiliación y beneficios en salud.
- ✓ **Salud Pública:** Conjunto de actividades para mejorar la salud colectiva.
- ✓ **Subsidiado:** Régimen de salud para población sin capacidad de pago, financiado por el Estado.
- ✓ **Supersalud:** Superintendencia Nacional de Salud, entidad de vigilancia y control.
- ✓ **Territorial:** Relativo a las entidades locales (departamentos, municipios).
- ✓ **Universalidad:** Principio de acceso a servicios de salud para toda la población.
- ✓ **Vigilancia:** Supervisión y control para asegurar el cumplimiento de normativas.



- ✓ **Copago:** Aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio o procedimiento de salud. Se aplica a afiliados y beneficiarios de ambos regímenes (Contributivo y Subsidiado) para algunos servicios, y su monto varía según el ingreso y el régimen.
- ✓ **Promoción y Prevención (PyP):** Conjunto de actividades y servicios orientados a mantener la salud de las personas, prevenir enfermedades y evitar su progresión.
- ✓ **Atención Primaria en Salud (APS):** Estrategia de atención integral que se enfoca en la prevención, el cuidado y la rehabilitación a nivel comunitario y familiar, siendo el primer contacto del individuo con el sistema de salud.
- ✓ **Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS):** Marco legal y conjunto de instituciones y normas que regulan la prestación de los servicios de salud en Colombia.
- ✓ **Patologías de Alto Costo:** Enfermedades que por su complejidad, duración o alto precio de los tratamientos, generan un gran gasto económico y requieren una gestión especial dentro del sistema de salud.
- ✓ **Red de Prestadores:** Conjunto organizado de IPS (hospitales, clínicas, laboratorios, etc.) que una EPS contrata o gestiona para garantizar la atención en salud a sus afiliados en una determinada área geográfica.

6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

- <https://www.minsalud.gov.co/Portada/index.html>
- <https://www.adres.gov.co/>
- <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf>
- <https://www.minsalud.gov.co/salud/POS/paginas/plan-obligatorio-de-salud-pos.aspx>



7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	CLAUDIA LILIANA CASTIBLANCO CARO	INSTRUCTOR	SALUD/CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	MAYO 2025

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					