PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: TECNICO ENFERMERIA
- Código del Programa de Formación: 331120
- Nombre del Proyecto Formativo: Desarrollo de competencias del programa de formación del Programa Tecnico en Enfermeria
- Fase del Proyecto: EJECUCIÓN
- Actividad de Proyecto Formativo: REALIZAR ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA AL PACIENTE DURANTE EL PRE - TRANS Y POS OPERATORIO SEGÚN CICLO VITAL, PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y GUÍAS DE ATENCIÓN
- Competencia: ORIENTAR PERSONAS SEGÚN NORMATIVA DE SALUD
- Resultados de Aprendizaje:

a. Reconocer el marco normativo en la prestación de los servicios de salud según normativa vigente en la prestación de los servicios de salud.
b. Establecer comunicación asertiva con la persona, teniendo en cuenta sus necesidades, derechos y deberes.
c. Ofrecer información al usuario de acuerdo con necesidades y portafolio de servicios desalud
d. Verificar el nivel de satisfacción de la persona de acuerdo con sus expectativas y normas técnicas

- Duración de la Guía de Aprendizaje:20 HORAS

2. PRESENTACIÓN

Queridos aprendices,

Los invito a que de manera activa utilicemos este elemento de formación la GUIA DE APRENDIZAJE, en ella vamos a encontrar temas que nos ayudaran a complementar nuestro proceso formativo, este documento nos generara la cultura de la investigación y de la comparación de temas

investigados con los demás miembros del equipo de trabajo, en compañía de su instructora se aclaran dudas y se fortalecerán los conocimientos adquiridos.

Dentro de esta guía de aprendizaje encontraran temas realcionados con la competencia que iniciaremos, estos temas como la normatividad del SGSS nos permitirá entender el funcionamiento del mismo para asi poder aportar nuestro conocimiento en la orientación de nuestros futuros usuarios, seguramente a través de esta investigación nos daremos cuenta que en muchas condiciones hemos sido afectados por el desconocimiento de la norma, es por esto que es de vital importancia apropiarnos de la norma y entender como el sistema maneja todas las acciones en materia de prestación de servicios

En esta GUIA DE APRENDIZAJE, encontraran las técnicas y las indicaciones para realizar las actividades propuestas, utilizaremos didácticas activas como el trabajo en equipo y el trabajo autónomo apoyandonos para ellos en la tecnología.

ANIMO, el camino que iniciamos es largo pero muy gratificante cuando culminemos nuestra formación y nos veamos como seres autónomos, creativos y sobre todo llenos de conocimientos, sabremos que el esfuerzo valio la pena.

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1 Actividades de reflexión inicial:

Descripción de la actividad:

A través de las situaciones que se plantean a continuación, deberán individualmente hacer una lectura del caso planteado, y responder lo que dentro del caso se plantea:

SITUACIÓN PROBLEMA:

1. Tenemos a una señora angustiada frente al mostrador de una empresa de servicios de telecomunicación. Ella exige le restablezcan la señal de su dispositivo para poder llamar a un familiar que no contestará si no reconoce el número del cual le realizan la llamada. La respuesta del encargado de la ventanilla: *"Yo no puedo hacer nada señora, la reconexión no depende de mí, siguiente…"*. Estamos ante el típico caso de: Nada de lo que le pase al cliente es problema mío, por lo tanto no haré nada.

Esto se puede corregir si se hacen dos cosas, diga según su apreciación que se podría implementar en este tipo de situaciones

2. Un cliente llega a un concesionario de automóviles a preguntar por la instalación de un repuesto específico.

Lo atiende un entusiasta y colaborador vendedor, que de mecánica poco y nada. El desinformado empleado le dice al cliente que puede solucionarle el problema y desaparece de la escena en busca de ayuda. Reaparece con un mensaje incompleto (preguntó sin conocer a quien podría darle una respuesta) ante lo cual el cliente contraargumentó pidiendo una respuesta nueva.

El vendedor repite la misma acción, se esfuma buscando nueva información. En la tercera ida y venida, el cliente, un tanto desesperado, increpa al joven y le pide que lo contacte con alguien que sepa realmente. El vendedor, ya desesperado, le dice de nuevo, que lo espere. Hace de nuevo su ingreso a escena con un: "Señor, ese repuesto no lo comercializamos nosotros en este punto". El cliente amablemente lo insulta.

Responda:

1. Que acciones haría usted si fuera el administrador de ese concesionario

2. Que correctivos daría al empleado

3. Que nuevas estrategias plantearía para que esto no volviera a suceder

Ambiente requerido: Ambiente convencional de formación del centro comercio y sericios regional risaralda

Estrategias o técnicas didácticas activas:mesa redonda

Materiales de formación: sillas, mesas, computadores

Material de apoyo:Lo encontarran en la crpeta dispuesta para la competencia en la plataforma

Duración de la actividad: 5 horas.

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Descripción de la actividad:

A través de un ensayo y de forma individual deberán plasmar las experiencias que ustedes, sus familias o personas cercanas han tenido al momento de acudir a un establecimiento de salud llamese clínica, hospital, consultorio o farmacia-drogueria, este documento lo deberán subir al link dispuesto en el aplicativo, recuerden revisar su plan de trabajo

En este ensayo deberán consignar si la información que recibieron fue acertada, adecuada y oportuna, o si se sintieron vulnerados sus derechos como usuarios por parte de cualquier miembro de la organización, además deberan hacer un listado de la comunicación recibida por parte de cada empleado de la organización como por ejemplo:

a. Saludo acorde a su edad

b. Informacion clara y veraz

c. Asesoria para acceder a otros servicios

d. Travas en el momento de la atención

Ambiente requerido: Ambiente convencional de formación del centro comercio y sericios regional risaralda

Estrategias o técnicas didácticas activas:mesa redonda

Materiales de formación: sillas, mesas, computadores

Material de apoyo:Lo encontarran en la crpeta dispuesta para la competencia en la plataforma

Duración de la actividad: 5 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Reconocer la normatividad que rige al SGSSS

Descripción de la actividad:

en grupos de 5 personas podrán investigar los siguientes temas, recuerden apoyarsen en los materiales de apoyo dispuestos en la plataforma y utilizar la biblioteca del sena de manera virtual.

Una vez realizados los deberá enviar al link dispuesto para tal fin recueden revisar su plan de trabajo

Temas:

- De la ley 100 debera seleccionar el tomo que hace referencia a la seguridad social en salud y de allí deberán identificar, los regímenes de salud, objetivo, características
- Deberes y derechos del SGSSS
- Investigar que es el consentimiento informado, a quien aplica, y en que casos se debe de realizar
- Que son los MODELOS INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD (MIAS): CONCEPTOS BÁSICOS,
- Que son las REDES DE ATENCIÓN INTEGRAL
- Que son las RUTA DE ATENCIÓN DEL - PRESTADOR PRIMARIO.
- Que es el SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD
- Que es el SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN, quienes deben de realizar este proceso, que servicios en salud requieren de ser habilitados y el tiempo , quienes hacer el segumiento y control
- Que es el SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN quienes deben de realizar este proceso, que servicios en salud requieren de ser habilitados y el tiempo , quienes hacer el segumiento y control

Ambiente requerido:

Estrategias o técnicas didácticas activas: cuadros sipnopticos o mapa conceptual según sea su preferencia

deberá plasmar lo que se le solicito.

Materiales de formación: sillas, mesas, computadores

Material de apoyo: Lo encontarran en la crpeta dispuesta para la competencia en la plataforma

Evidencias de aprendizaje: cuadros sipnopticos o mapa conceptual

Instrumentos de evaluación:lista de chequeo

Duración de la actividad: 5 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD: Reconocer los procesos de atención al usuario según tipos de clientes y características, reconociendo las diferentes técnicas de comunicación, asi sabre si soy asertivo.

Descripción de la actividad:

Para continuar en el proceso debemos tener claridad con los siguientes temas, favor investigarlos se pueden hacer 5 personas para esta actividad

Temas:

- Cuales son los ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN
- Investigue los TIPOS DE COMUNICACIÓN y sus estrategias
- Que es el TRABAJO EN EQUIPO, las técnicas, los objetivos y las limitaciones

A través de cuadros sipnopticos o mapa conceptual según sea su preferencia deberá plasmar lo que se le solicito, recuerden subir la actividad en los espacios planteados para tal fin

1. **ANÁLISIS DE CASO SEGÚN NORMATIVIDAD**

Para esta actividad deberá leer bien lo planteado a continuación para que de respuestas claras a los enunciados, esta actividad la podrán realizar en grupos de 5 personas, recuerden subir la actividad en los espacios planteados para tal fin

CASO CLINICO:

a. Ana María Riesgo Segura acaba de ser contratada por la empresa constructora “EL Demoledor” en una obra en Bogotá, como Asistente SISO (Seguridad Industrial y Salud Ocupacional).

   El día lunes 11 de Marzo, como a las once de la mañana, entra a su oficina un obrero y le dice que ha habido un accidente. La lleva rápidamente al lugar en donde está tendido Hugo, trabajador contratista de la obra. Ana María se da cuenta que el botiquín está vacío y ella no sabe de Primeros Auxilios.

   Hugo es un maestro ecuatoriano especialista en instalaciones eléctricas que se Encuentra adolorido y ha perdido dos dientes por efectos de una descarga eléctrica Que recibió al manipular unos cables de media tensión.

Ana María lo va a enviar al Médico para que lo revisen y le atiendan su pérdida dental, de manera que le pregunta a Hugo si ya diligenció su afiliación a la ARL; Hugo le dice que si, que esa mañana temprano la había radicado.

De acuerdo con esta situación, por favor responda:

1. Cual cree usted que es el procedimiento que debe seguir Ana María para que atiendan a Hugo.

2. Cree usted que hay algún problema con la afiliación de Hugo a la ARL?. Si lo hay, cuál puede ser?

3. Un extranjero puede afiliarse al Sistema General de Riesgos laborales ?

4. Se puede decir que Hugo sufrió un accidente de trabajo? Por qué?

5. Es necesario que Ana María u otro trabajador conozca de primeros Auxilios En la obra?. Argumente legalmente su respuesta.

6. La ARL cubre el tratamiento odontológico de Hugo? Argumente su respuesta.

Luego de haber atendido a Hugo, Ana María recibe a Paco que acaba de llegar Con Una pierna enyesada pues se le fracturó al caer por la escalera en la bodega que se Quedó sin luz por el apagón que ocasionó Hugo. Viene de la clínica en donde lo Atendieron y le dieron 15 días de incapacidad y le ordenaron varias sesiones de Fisioterapia.

En este caso, por favor responda:

1. Quien debe pagar la incapacidad de Paco?

2. A qué porcentaje de su ingreso equivale este pago?

3. Quien debe asumir los costos de fisioterapia de Paco?

Finalmente Ana María atiende a Luis, hermano de Pablo Rémalas, un oficial de

Construcción que trabaja en la obra como instalador de adoquines.

En el instante del apagón la cortadora de adoquín le cercenó tres dedos de la mano izquierda. Luis le cuenta a Ana María que su hermano Pablo ya está en el hospital pero que no está afiliado a la SGRP porque recién entró a trabajar esa mañana.

Ante la situación de Pablo,

1. Qué debe hacer la empresa?

2. A qué tendría derecho en caso de que estuviera afiliado y ganara el sueldo Mínimo?

Para rematar la mañana de la pobre Ana María, Luis aprovecha la situación para Comentarle de un problema personal; su padre "Don Pepe", pulidor de mármol, comenzó a sufrir de falencias respiratorias hace 5 años, situación que se agravó durante los dos últimos años y finalmente falleció la semana pasada.

Al final de sus días, los médicos que lo atendieron informaron que sufría de cáncer el pulmón desde hacía más de un año. Como Ana María está muy ocupada con el caso de Pablo, el hermano de Luis

RESUELVA LAS SIGUIENTES INQUIETUDES

1. Qué hubiera pasado en caso de que el padre de Luis hubiera avisado con Anterioridad sobre su condición?

2. Ahora que falleció el padre de Luis y Pablo, a qué tiene derecho la familia por haber estado él afiliado al SGRL?

Dígale por favor a esta pobre mujer:

1. A quien le puede pedir capacitación?
2. Tiene que pagarla?

3. Cual ley puede invocar para esta asesoría y a qué se refiere?

Ambiente requerido: área de simulacion de enfermería del centro comercio y sevicos regional risaralda

Estrategias o técnicas didácticas activas: simulacion

Materiales de formación: sillas, mesas, computadores

Material de apoyo:Lo encontrara en la carpeta dispuesta en la plataforma

Evidencias de aprendizaje:Documento en Word, ensayo, registro fotografico

Instrumentos de evaluación:lista de chqeueo

Duración de la actividad: 10 horas.

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
EJECUCION	**REALIZAR ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA AL PACIENTE DURANTE EL PRE - TRANS Y POS OPERATORIO SEGÚN CICLO VITAL, PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y GUÍAS DE ATENCIÓN**	Identificar la estructura y forma de operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, según normatividad vigente	1. Analizar la estructura y forma de operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud según normativa vigente Taller No. 1 Historia y evolución del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Taller No. 2. Deberes y	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	**- Cuestionario SGSS** **- Frecuencias de trabajo colaborativo**

			derechos en salud Taller No. 3. Mecanismos para medición de satisfacción del usuario	RELACIÓN CON SU PERFIL Y MANUAL DE FUNCIONES.	
EJECUCION	**REALIZAR ACTIVIDADES DE ENFERMERÍA AL PACIENTE DURANTE EL PRE - TRANS Y POS OPERATORIO SEGÚN CICLO VITAL, PROTOCOLOS INSTITUCIONALES Y GUÍAS DE ATENCIÓN**	Aplicar políticas del SGSSS durante la orientación a usuarios en instituciones del sector de acuerdo a guias de atencion y normatividad	2. Aplicar políticas del SGSSS durante la orientación a usuarios en el proceso de afiliación, en instituciones del sector Taller No. 4. Portafolio de servicios de entidades del sector salud Taller No. 5. Promover el uso de herramientas digitales del SGSSS	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.	**Lista de chequeo de desempeño**

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

SGSSS

Es el conjunto de instituciones, normas y procedimientos mediante el cual el Estado garantiza la prestación de servicios de **salud** a los(as) colombianos(as), de acuerdo con lo establecido en las Leyes 100 de 1993, 1122 de 2007, 1438 de 2011, Decreto 780 de 2016

MIAS

El Modelo Integral de Atención en **Salud** comprende el conjunto de procesos de priorización, intervención y arreglos institucionales que direccionan de manera coordinada las acciones de cada uno de los integrantes del SGSSS, en el cumplimiento de sus competencias, funciones y responsabilidades

RIAS

Las Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS—definen las condiciones necesarias para asegurar la integralidad en la atención por parte de los agentes del Sistema de Salud (territorio, asegurador, prestador) y de otros sectores. Ordenan la gestión intersectorial y sectorial como plataforma para la respuesta que da lugar a las atenciones/intervenciones en salud dirigidas a todas las personas, familias y comunidades, a partir de: i) Acciones intersectoriales y sectoriales orientadas a promover el bienestar y el desarrollo de las personas, familias y comunidades, ii) Atenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación y iii) Acciones de cuidado que se esperan del individuo para el mantenimiento o recuperación de su salud.

ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO

Se considera **establecimiento farmacéutico** a todo **establecimiento** dedicado a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización, dispensación, control o aseguramiento de la calidad de los medicamentos, dispositivos médicos o de las materias primas necesarias para su elaboración y demás productos autorizados

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/Leyes/L0100_93.pdf

http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/993/plataforma%20estrategica.html

MANUAL DE PLANEACIÓN CORPORATIVA PARA EMPRESAS DE ASEGURAMIENTOEN SALUD EN COLOMBIA

David Scott Jervis

manual planificacion estrategica - Cepal
www.cepal.org › ilpes › noticias › paginas › manual_planificacion_est...

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)				

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					