PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: GESTION ADMINISTRATIVA DEL SECTOR SALUD.
- Código del Programa de Formación:121104
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE ATENCION AL USUARIO EN UN PRESTADOR DE SERVICIO DE SALUD DE LA CIUDAD DE POPAYÁN
- Fase del Proyecto (si aplica): EVALUACIÓN
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica): Establecer el diagnostico del funcionamiento de los procesos administrativos en la institucion
- Competencia: Monitorear sistemas de gestión de acuerdo con normativa y requerimientos técnicos
- Resultados de Aprendizaje: 1.PREPARAR EL PLAN DE MONITOREO SEGÚN REFERENTES NORMATIVOS Y POLÍTICAS INSTITUCIONALES DE SALUD.
- 2. APLICAR LAS HERRAMIENTAS PARA EL SEGUIMIENTO AL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO
- Duración de la Guía de Aprendizaje (horas):190 horas

2. PRESENTACIÓN

Apreciado/a Aprendiz
Los invito a realizar las lecturas sugeridas y desarrollar las actividades de afianzamiento, haciendo entrega oportuna de las mismas. Por ello, dentro del desarrollo de las diferentes actividades planteadas para esta actividad, resulta indispensable recordar el uso de fuentes bibliográficas y webgrafía en caso de que sea necesario.



El siguiente tema está relacionado con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad:

"El Sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud para Colombia (SOGC), es producto de un trabajo mancomunado del Ministerio de Salud (actual Ministerio de la Protección Social) y el Consorcio internacional conformado por la Asociación Centro de Gestión Hospitalaria, el Consejo Canadiense de Acreditación de Servicios de Salud y QUALIMED, como resultado del concurso internacional de méritos 06 de 1999 llevado a cabo por el Ministerio con financiación del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El objetivo del proyecto ha sido "Desarrollar y fortalecer el Sistema de garantía de calidad, que integra aspectos de evaluación de la calidad e información al usuario, así como los mecanismos para implementarlo en las entidades aseguradoras y los prestadores, con el fin de garantizar en el mediano plazo una óptima calidad de los servicios a toda la población cubierta por el sistema de seguridad social, y que conlleve una alta satisfacción de los usuarios, al tiempo que impulse el desarrollo de la cultura de la calidad en el sector".

Calidad en salud en Colombia. Los Principios. Carlos Alfonso Kerguelén Botero

3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

- **Descripción de la(s) Actividad(es)**

3.1 Actividades de reflexión inicial:

3.1 Descripción de la actividad: Antes de iniciar el desarrollo de actividades propuestas en ésta guía, es importante que reflexione respecto a la calidad en la atención en salud; ¿considera usted que se debe entregar calidad en los servicios de salud?, ¿cómo se puede evidenciar o medir la calidad?
Coméntalo con tus compañeros de grupo y realiza un escrito no mayor de una página.

Ambiente requerido: ambiente convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Noticias de atención en salud en diferentes IPS

Materiales de formación: marcadores, bolígrafos, resma de papel

Material de apoyo: La calidad en la atención en salud

Duración de la actividad: 20 horas.

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

Descripción de la actividad: Reconocer la importancia del término de la calidad y su evolución.

Para realizar el proceso que implica conocer la historia, evolución y características de calidad, se realizará una lectura del texto de reflexión inicial, "NACIMIENTO Y DESARROLLO HISTÓRICO DE LA CALIDAD"; una vez realizada la lectura, realizaremos un foro de discusión para tomar las expectativas frente al tema a tratar; luego nos reunimos en grupos los cuales serán creados con anticipación. Una vez conformados los grupos realizaremos las actividades de conceptualización y conocimiento.

Con su grupo de trabajo, elaboren un producto y/o servicio para analizar a través de encuesta, lacalidad.

Para iniciar el proceso de aprendizaje se dispone que los aprendices realicen búsquedas de información sobre los temas que se relacionan a continuación, los cuales deberán ser consultados durante la formacióny con el material encontrado realizar una presentación al grupo de aprendices.
En grupos de tres aprendices, elabora las siguientes actividades

a. Consulta la historia y evolución de la calidad
b. Indaga sobre el concepto de calidad.
c. ¿Qué relación existe entre calidad y salud?
d. ¿Cuáles son las características de la calidad?
e. Para usted que es calidad?, mencione ejemplos en donde pueda evidenciar la calidad: producto, servicio, proceso.

Analiza el siguiente Estudio de Caso: "Una estancia prolongada", con el fin de evidenciar el nivel deapropiación y entendimiento sobre el concepto de calidad

Descripción general del caso: Un hombre de 64 años de edad, con varios problemas de salud, ingresa al hospital porque tiene dificultad respiratoria. El grupo médico de urgencias ayuda a resolver el problema, pero olvida un tratamiento estándar, situación que causa daños innecesarios al paciente. Un error de medicación posterior empeora la situación, lo que lleva a una estancia mucho más larga de lo previsto.
Se debe entregar como evidencia un documento de texto que contenga el análisis del caso planteado teniendo como soporte el material entregado

Ambiente requerido: Ambiente convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: CASO

Materiales de formación: bolígrafo, lápiz, borrador

Material de apoyo: normatividad vigente, lecturas o artículos del proceso de facturación en salud.

Duración de la actividad: 60 horas.

3.3 Actividades de apropiación:

Descripción de la actividad

1. Los aprendices realizan una lectura de cada una de las etapas de la historia de la calidad, y cada equipo colaborativo debe extraer los aspectos importantes de la etapa de la calidad que le fue asignada, para esto deben utilizar las diferentes fuentes del conocimiento.

2. Cada equipo colaborativo debe consultar sobre los postulados de los siguientes cinco autores de la calidad: William Edwards Deming, Joseph M. Juran, Armand V. Feigenbaum, Kaoru Ishikawa y Philip B. Crosby. A partir de la consulta, tendrán que realizar un cuadro comparativo, en el cual resalten la influencia de este pasado histórico en el presente de la calidad en salud en nuestro país. Como conclusión del ejercicio, respondan la siguiente pregunta: ¿Qué postulado escogería y aplicaría usted para hacer una propuesta que propicie mejoras en la situación actual de las instituciones prestadoras de servicios de salud?

3. Se da inicio a revisar el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS) que tiene como fin entregar un servicio de salud a los usuarios con calidad cumpliendo unas características como la oportunidad, accesibilidad, pertinencia, y de acuerdo a la normatividad vigente, por lo tanto, en equipos de trabajo realizarán las siguientes actividades:



Grupo No. 1- Elaborar una cartelera explicando en qué consiste El SOGCS y sus componentes. Utilice recorte de revistas, dibuje y aplique colorido.
Grupo No.2 – Explicar qué el componente Sistema Unico de Habilitación (SUH) Resolución 3100, elabore una infografía con los pasos para la

solicitud de habiliación a un servicio de salud.

Grupo No.3 – Explicar las novedades que se pueden presentar en SUH

En grupos colaborativos deben elegir un servicio de salud de mediana complejidad y realizar la autoevaluación de acuerdo a la normatividad vigente para solicitud de habilitación del servicio, de cada estándar con sus respectivos criterios

•

Ambiente requerido: ambiente convencional

Estrategias o técnicas didácticas activas: Infografía, matriz autoevaluación habilitación

Materiales de formación: marcadores, papel Kraft,

Material de apoyo:normatividad vigente

Evidencias de aprendizaje:servicio habilitado

Instrumentos de evaluación:matriz

Duración de la actividad: 80 horas.

3.4 Actividades de Transferencia el Conocimiento:

• Descripción de la actividad: el trabajo deberá ser desarrollado por todos los integrantes del equipo colaborativo, el producto o servicio debe ser ficticio o real y mostrar su producto durante la asesoría programada, si es el caso, dar muestras de su producto.

Una vez finalizada la actividad se evalúa si se habilita o no el servicio.



Ambiente requerido: Ambiente convencional, sala de sistemas, biblioteca, entidades de salud con convenio docente asistencial

Estrategias o técnicas didácticas activas:

Materiales de formación: lapiz, borrador, computador

Material de apoyo:Autores de la calidad

Evidencias de aprendizaje:casos de estudio

Instrumentos de evaluación:CASOS

Duración de la actividad: 30 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
ejecución	IMPLEMENTAR EL DISEÑO DE LA PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS		**Evidencias de Conocimiento :**Cuestionario con preguntas a partir de los conocimientos adquiridos durante el desarrollo de estas actividades **Evidencias de Desempeño** Nivel de participación en el Taller No. 3. Participar en los procesos de facturación de servicios en salud en IPS del sector promoviendo la accesibilidad de los usuarios y la recuperación de los recursos a partir de normatividad y contratación.	IDENTIFICA LOS SOPORTES ESENCIALES DE LA FACTURA SEGÚN ACUERDOS CONTRACTUALES Y NORMATIVA VIGENTE. PARTICIPA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA EL COBRO DE LOS SERVICIOS DE SALUD ENTRE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO Y LA ENTIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO DE SALUD SEGÚN LINEAMIENTO. GESTIONA LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS ENTRE LA ENTIDAD RESPONSABLE DEL PAGO Y LA ENTIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO SEGÚN LINEAMIENTO. ORGANIZA LOS DIFERENTES FORMATOS PARA SOPORTAR LA CUENTA DE	Técnica: Formulación de preguntas. Instrumento: Cuestionario Técnica: Observación directa Instrumento: Lista de chequeo del desempeño Técnica: Desarrollo de actividades colaborativas

			Evidencias de Producto: Estudios de caso resueltos Actividades desarrolladas durante la formación contenidas en la lista	COBRO DE ACUERDO CON POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y ACUERDO DE VOLUNTADES. PARTICIPA EN LOS PROCESOS DE RECOBRO EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS SEGÚN PROCEDIMIENTO REALIZA LA CONCILIACIÓN ENTRE GLOSAS Y CARTERA DE LA INSTITUCIÓN DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO CONOCE LOS TIPOS DE PAGO SEGÚN PRINCIPIOS CONTABLES. REPORTA INFORMACIÓN POR CENTROS DE COSTOS SEGÚN SERVICIOS FACTURADOS. CLASIFICA LOS TIPOS DE PAGO SEGÚN PRINCIPIOS BÁSICOS CONTABLES. RELACIONA LOS COSTOS INDIRECTOS DE LA ORGANIZACIÓN ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO SEGÚN POLÍTICAS INSTITUCIONALES. PRESENTA INFORMES A PARTIR DE LA GESTIÓN DEL PROCESO DE FACTURACIÓN EN SALUD.	

				IDENTIFICA EL PROTOCOLO INSTITUCIONAL PARA EL PROCESO DE AUDITORÍA SEGÚN NORMAS VIGENTES. ORGANIZA EL PLAN DE TRABAJO DE LA AUDITORÍA Y LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS SEGÚN PROTOCOLO. APLICA LAS LISTAS DE CHEQUEO Y DEMÁS INSTRUMENTOS DURANTE LA AUDITORÍA AL PROCESO DE FACTURACIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTO IDENTIFICA LAS FACTURAS QUE CONTIENEN INCONSISTENCIAS A PARTIR DE NORMATIVIDAD Y ACUERDOS DE VOLUNTADES. PARTICIPA EN LA GESTIÓN PARA RESOLVER INCONSISTENCIAS O GLOSAS GENERADAS SEGÚN DELEGACIÓN ELABORA INFORMES DEL PROCESO DE AUDITORÍA DE CUENTAS EN SALUD SEGÚN PROTOCOLO INSTITUCIONAL. ARGUMENTA LOS CONTENIDOS DE LOS INFORMES DE	

				AUDITORÍA A PARTIR DE NORMAS VIGENTES Y ACUERDOS DE VOLUNTADES.	

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- ✓ Intervención quirúrgica: Es la operación instrumental cruenta, que se practica para él diagnostico o tratamiento de las enfermedades, el embarazo o accidentes.
- ✓ Intervención múltiple: Son los practicados al mismo paciente, en un acto quirúrgico, por uno o más cirujanos.
- ✓ Intervenciones o procedimientos bilaterales: Son las intervenciones iguales que se practican en un mismo acto quirúrgico, en órganos pares o elementos anatómicos de los dos miembros superiores o inferiores o hernias.
- ✓ Región operatoria: Es la parte del cuerpo humano sobre la cual se practica una intervención quirúrgica o procedimiento.
- ✓ Vía de acceso: Es la entrada quirúrgica a un órgano o región, para la realización de una intervención quirúrgica.
- ✓ Exploración quirúrgica: Es la intervención que se practica con fines diagnósticos o para valorar la efectividad del tratamiento.
- ✓ Actividad en salud: Es la utilización de un recurso particular bien sea físico, humano o tecnológico dentro del proceso de promoción y fomento de la salud; prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.
- ✓ Procedimiento: Es la secuencia lógica de un conjunto de actividades dentro del proceso de promoción y fomento de la salud; prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.
- ✓ Procedimiento médico quirúrgico. Es la operación manual y/o instrumental incruenta, total o parcial, que se practican para el diagnóstico o tratamiento de la enfermedad, el embarazo o accidente.
- ✓ Procedimiento clínico: Es el conjunto de actividades no quirúrgicas, que se practican para el diagnóstico, tratamiento o alivio de la enfermedad o accidente.
- ✓ Proceso: Secuencia de actividades lógicamente relacionadas que emplean recursos de la organización, a los cuales se les agrega valor, para dar resultados o productos definidos para un usuario interno o externo, en apoyo de los objetivos de la Empresa. Es todo lo que se puede describir con verbos en la vida de la Empresa: ensamblar, cualificar, montar, preparar un presupuesto, etc.
- ✓ Actividad: es un conjunto de tareas elementales, homogéneas desde el punto de vista de sus comportamientos de costos y de eficiencia, realizadas por un individuo o un grupo, que utilizan una experiencia específica, efectuadas a partir de un conjunto de entradas que permiten suministrar una salida a un usuario interno o externo.
- ✓ Procedimiento: Son las descripciones pormenorizadas de una actividad u operación. Son las guías para la ejecución permanente de una misma tarea, y, por sus características especiales, requieren otras explicaciones (cómo se hace en la práctica diaria). Pueden relacionarse con diversos aspectos: técnicos, administrativos, de enfermería, de atención médica y otros.

- ✓ Calidad de la Atención: Es el conjunto de características técnico científicas y humanas que debe tener la atención de salud que se provea a los pacientes para alcanzar los efectos deseados.
- ✓ Evaluación de calidad de la atención: Es la medición del nivel de calidad de un proceso, programa o servicio de salud No incluye los aspectos remédiales para modificar lo evaluado como inadecuado.
- ✓ Auditoria clínica integral: Es el proceso de gestión de la calidad que implica la formulación y/o adopción de normas y estándares para la práctica clínica, su evaluación permanente y sistemática y el análisis e intervención de la misma, con el propósito de fomentar su mejoramiento continuo.
- ✓ Auditoria concurrente: Aquella que se lleva a cabo durante el tiempo de estancia de un paciente. Evalúa integralmente la atención mientras ésta se administra en la Institución Prestadora de Servicios de Salud.
- ✓ Auditoria de servicios de salud: para efectos de este concurso se entiende por auditoría de servicios de salud: la evaluación permanente y sistemática de la calidad y la racionalización del recurso de la atención en salud, enfocada principalmente en su proceso y resultado, con el objetivo fundamental de mejorar la calidad de los servicios de salud, comprende un espectro de actividades como auditoría clínica, auditoría médica, auditoría de historias clínicas y auditoría médica de cuentas médicas.
- ✓ Auditoria retrospectiva: Es la evaluación integral de la atención brindada a un paciente una vez que ha egresado de la institución. Se basa en los registros de atención tanto clínicos como administrativos.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- ✓ Ministerio de Salud y protección social. (05 de agosto de 1994) Artículos 99 y 100. Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. [Resolución 5261 de 1994] DO: 43.351. El Ministerio.
- ✓ Congreso de Colombia. (09 de enero de 2007). Artículos 13 y 44. Se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. [Ley 1122 de 2007] DO: 46.506. El Congreso.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (07 de diciembre de 2007) Artículo 6 Capitulo II, Artículo 20 y 21 capitulo IV. Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo. [Decreto 4747 de 2007]. DO: 46.835. El Ministerio.
- ✓ Congreso de Colombia. (19 de enero de 2011). Artículo 56 y 57. Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones. [Ley 1438 de 2011]. DO: 47.957. El Congreso.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (14 de Agosto de 2008) Por medio de la cual se definen los formatos, mecanismos de envío, procedimientos y términos a ser implementados en las relaciones entre prestadores de servicios de salud y entidades responsables del pago de servicios de salud, definidos en el Decreto 4747 de 2007. [Resolución 3047 de 2008]. DO: 47.272. El ministerio.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (18 de febrero de 2009) Por medio de la cual se realizan unas modificaciones a la Resolución 3047 de 2008 y se dictan otras disposiciones. [Resolución 416 de 2009]. DO: 47.272. El Ministerio.

- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (06 de mayo de 2015) Establecer el procedimiento para el cobro y pago por parte de los Departamentos y Distritos a los Prestadores de Servicios de Salud Públicos, Privados o Mixtos, por los servicios y tecnologías sin cobertura en el Plan Obligatorio de Salud – POS. [Resolución 1479 de 2015]. DO: 49.504. El Ministerio.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (19 de diciembre de 2012) Por medio de la cual se adiciona y modifica parcialmente la Resolución número 3047 de 2008, modificada por la Resolución número 416 de 2009. [Resolución 4331 de 2012]. DO: 48.651. El ministerio.
- ✓ Departamento Administrativo de la Función Pública. Artículos 111-115 y 120. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. [Decreto ley 019 de 2012] DO: 48.308. Recuperado de http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=45322
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (27 de diciembre de 2000) Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados. [Resolución 3374 de 2000]. DO: 44.276. El Ministerio.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. 28 de Abril de 2014) Por la cual se modifica la Resolución 3374 de 2000 en cuanto al mecanismo de transferencia de datos del Registro Individual de Prestación de Servicios de Salud (RIPS) y su ámbito de aplicación. [Resolución 1531 de 2014]. DO: 49.137. El Ministerio.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (01 de Abril de 2014) contratación de actividades de promoción y prevención por capitación. [Circular externa 020 de 2014]. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Circular-Externa-0020-de-2014.pdf
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (14 de enero de 2015) Por el cual se establecen las reglas para el funcionamiento de la Subcuenta del Seguro de Riesgos Catastróficos y Accidentes de Tránsito (ECAT). [Decreto 056 de 2015] DO: 49.394. El Ministerio.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (11 de noviembre de 2015) Por la cual se adopta la Clasificación Única de Procedimientos en Salud — CUPS. [Resolución 4678 de 2015]. DO: 49.714. El Ministerio.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (15 de abril de 2016) Por la cual se modifica el Anexo Técnico 2 "lista tabular" de la Resolución 4678 de 2015 que adopta la Clasificación Única de Procedimientos en Salud – CUPS. [Resolución 1352 de 2016]. Recuperado de https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VP/RBC/actualizacion-cups-2015.pdf
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (02 de Diciembre de 2016). "Por la cual se modifica la Resolución 4678 de 2015, que adopta la Clasificación Única de Procedimientos en Salud — CUPS- en su Anexo Técnico No. 1 y se sustituye el Anexo Técnico No. 2". [Resolución 5975 de 2016] DO: 50.081. El Ministerio.
- ✓ Ministerio de Salud y Protección Social. (26 de diciembre de 2016) Por la cual se modifica el Plan de Beneficios en Salud con cargo a la Unidad de Pago por Capitación (UPC). [Resolución 6408 de 2016] DO: 50.100. El Ministerio.

Ministerio de Salud y Protección Social. (7 de diciembre 2016) Por la cual se establecen las condiciones, términos y fechas para la aclaración de cuentas y saneamiento contable entre Entidades Responsables de Pago e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y se dictan otras disposiciones. [Resolución 6066 de 2016]. DO: 50.085. El Ministerio

7. 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	

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

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	**Lorena Muñoz Ohmen**	**Instructora**	**Centro de comercio y servicios**	**27/04/2025**	**Ajustes normatividad, evidencias de aprendizaje**