PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL
FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: Apoyo Administrativo en Salud.
- Código del Programa de Formación: 134507
- Nombre del Proyecto Formativo (si aplica): Desarrollo de competencias para el apoyo administrativo en salud
- Fase del Proyecto (si aplica): Fase II
- Actividad de Proyecto Formativo (si aplica):
- Competencia: Apoyar el proceso de afiliación de la población al sistema general de seguridad social en salud según normativa vigente.
- Resultados de Aprendizaje:

1. Duración de la Guía de Aprendizaje (horas): Reconocer condiciones socio-económica de la población para afiliarla al sistema general de seguridad social en salud según políticas institucionales y normativa.
2. Asesorar al usuario sobre el acceso a los beneficios del aseguramiento teniendo en cuenta normativa y políticas institucionales.
3. Garantizar la completitud de la documentación requerida en el proceso de afiliación de acuerdo con principios del sistema general de seguridad social y políticas institucionales
4. Verificar el proceso de afiliación de acuerdo con normativa legal e institucional

- Duración de la Guía: 208 Horas

2. PRESENTACIÓN

Dentro del conjunto de cambios que ha traído consigo la implementación del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), uno de los fenómenos que más ha significado en la dinámica de funcionamiento de la prestación del servicio de salud es precisamente la condición de aseguramiento de la población a través del proceso de afiliación y el manejo de la enfermedad como un riesgo.

En este contexto, le corresponde al usuario asumir el papel activo frente al cuidado de la salud como lo establece la Constitución Política Colombiana al igual que el cumplimiento de sus deberes y la exigencia de sus derechos como afiliado y paciente ante las empresas que le aseguran y ante los entes de vigilancia y control del Estado. Este "empoderamiento" del ciudadano solo se logrará cuando se consigan mayores niveles de autonomía y menos dependencia en las personas y las comunidades, situación que va de la mano con el avance en las escalas de desarrollo humano y social que se logre sensibilizando al usuario y comprometiéndolo con las obligaciones que le corresponden dentro del SGSSS y los derechos que adquiere bajo la condición de aseguramiento.



3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

3.1. Comprender el modelo de aseguramiento en Colombia, desde la normativa del proceso de afiliación de la población al SGSSS.



Participar en forma activa en la presentación magistral que realizará el instructor en el ambiente de formación relacionado con las características del aseguramiento en Colombia. Durante la presentación haga especial énfasis para identificar los Tipos de afiliación en el SGSSS en Colombia.

3.2. A partir de la presentación magistral, revise la literatura que les permita identificar la operación del régimen contributivo, para lo cual deben consultar en forma individual la Ley 100 de 1993 Libro II. En parejas realizan un **mapa conceptual** donde describan que es el régimen contributivo, como opera y quienes forman parte de este régimen. Sustente en plenaria de grupo el mapa conceptual siguiendo las orientaciones del instructor.

3.3. Ingrese a la página web www.adres.gov.co en compañía del instructor y realicen un recorrido que le permita identificar las subcuentas que lo conforman y la destinación de los recursos allí incluidos. Así mismo responda a las siguientes preguntas:

¿De dónde provienen los recursos económicos que financian el Régimen Contributivo?
¿Cómo se administran?
¿Qué es el proceso de Compensación y como funciona?

3.4. Ingrese al enlace https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/aseguramiento.aspx siguiendo las orientaciones del equipo de instructores, y acceda al componente de Afiliación en Salud. Conformen grupos de trabajo y revisan los contenidos de los siguientes componente:



Grupo No. 1 Régimen Subsidiado
Grupo No. 2 Régimen contributivo
Grupo No. 3 Portabilidad
Grupo No. 4 Movilidad
Grupo No. 5 Extranjeros y colombianos retornados

Cada grupo revisa los contenidos del enlace y organizan una presentación donde comparten los aspectos relevantes relacionados con el componente asignado. Al finalizar la presentación, cada grupo debe realizar una actividad lúdica para evaluar el nivel de comprensión de lo trabajado con los aprendices y responder así a dudas e inquietudes. La presentación, incluyendo la evaluación, deben ser revisadas previamente por el instructor y contar con el aval para ser sustentada en plenaria de grupo. Al finalizar el ejercicio cada grupo ubica la presentación y la actividad lúdica de verificación en el espacio virtual ubicado para las evidencias de aprendizaje.

3.5. Con el apoyo del equipo de instructores, observen el video denominado Principales beneficios del decreto de de afiliación al Sistema de Afiliación Transaccional SAT, ubicado en https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/decreto-de-afiliacion.aspx . Posterior al video aclare dudas e inquietudes con el equipo de instructores y realizan la lectura del documento que lleva el mismo nombre del video para complementar niveles de comprensión. Así mismo realizan la lectura del ABC.

3.6. Con las actividades del punto anterior, se organizan en parejas y cada una realiza un mapa conceptual o diagrama de flujo (Lo que considere más pertinente) para establecer los pasos que se deben realizar durante la afiliación en el Sistema de Afiliación Transaccional.

3.7. Participe activamente en la presentación magistral que realiza el equipo de instructores relacionada con la afiliación de oficio, presentación que se realizará desde el sitio web https://www.minsalud.gov.co/proteccionsocial/Paginas/Afiliacion-Oficio.aspx . Durante los videos y los ejercicios propuestos por el instructor, aclare dudas e inquietudes que surjan sobre la temática.

3.8. Para concluir esta primera parte, desarrolle el **Taller No. 1** denominado Proceso de afiliación al SGSSS en el modelo de aseguramiento.

3.9. Como tema siguiente se abordara la importancia de las bases de datos en los procesos de afiliación y aseguramiento de los usuarios, el tema en mención se desarrollara mediante el **Taller No. 2** Herramientas digitales para el proceso de afiliación de la población al SGSSS, que permiten establecer el total de la población afiliada en Colombia y la dinámica de funcionamiento al igual que los beneficiarios que han sido registrados y las novedades de toda la población tales como nacimientos, defunciones, traslados, retiros e ingresos. Por lo anterior, el Ministerio de salud y protección social, creó la base de datos única de afiliados (BDUA). Para reconocer la estructura y forma de actualización de esta base de datos. desarrollen la estructura de los archivos maestros conformando 5 equipos de trabajo, teniendo en cuenta la orientación del equipo de instructores y la revisión de las normas que lo reglamentan y/o modifiquen. Para continuar con esta revisión visite en compañía del equipo de instructores la Secretaría de Salud Municipal, área de aseguramiento donde recibirán información del desarrollo de esta área en su Municipio. No olvide aclarar dudas relacionadas con las normas trabajadas durante la visita.



3.10. Tenga en cuenta que el instructivo que construyó con el desarrollo del taller No. 2 será su apoyo durante las prácticas formativas que se desarrollarán en entidades del sector por lo que le proponemos participar activamente en el desarrollo del **Taller No. 3.** Promover el uso de herramientas digitales del SGSSS, en los sitios de práctica asignados.

Ambiente Requerido: Ambiente de formacion convencional, sala de informática, escenarios de práctica con convenios docente asistencial.
Materiales: Equipos de computo con acceso a internet, Papel periódico, marcadores. Tijeras, colbon.

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
			Evidencias de Conocimiento : Cuestionario con preguntas relacionadas con el aseguramiento en Colombia según normatividad. *Evidencias de Desempeño: Aplicar políticas del SGSSS durante la orientación a usuarios en el proceso de afiliación, en entidades del sector* *Evidencias de Producto: Instructivo para el uso del Sistema de Afiliación Transaccional dirigido a usuarios del sistema*	Identifica necesidades de la población desde el proceso de afiliación según normativa y políticas institucionales. Determina características de la población según su estado de afiliación actual. Identifica tipo de seguramiento teniendo en cuenta las diferentes herramientas establecidas por la institución. Aplica normativa vigente para identificar condición según situación socio-económica de la Persona. Diligencia planilla de liquidación de aportes de acuerdo con lo establecido por la institución	Cuestionario prueba de conocimiento. Lista de chequeo. Instructivo informe escrito

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Afiliación: es el acto de ingreso al Sistema de Seguridad Social en Salud a través del registro en el Sistema de Afiliación Transaccional.

BDUA (Base Única de Afiliados): Es la base que contiene la información de los afiliados plenamente identificados, del los distintos regímenes del Sistema de Seguridad Social en Salud. (Régimen Subsidiado, Contributivo y Regímenes especiales).

EPS-S: Son las entidades responsables de la afiliación y prestación del Plan obligatorio de salud del Régimen Subsidiado a los beneficiarios de éste.

Listado de priorizados: Es la lista de potenciales beneficiarios del Régimen Subsidiado en la cual se organizan las personas de los niveles I y II del Sisben, de acuerdo con el puntaje y antigüedad de la encuesta.

Listados Censales: Es el mecanismo para identificar la población con características especiales, tales como; indígenas, desplazados, desmovilizados, población infantil abandonada, población indigente, personas de la tercera edad en protección de ancianatos, entre otras.
Régimen Subsidiado (RS): Es un conjunto de normas y procedimientos que rigen la vinculación de la población pobre y vulnerable al Sistema General de Seguridad Social en Salud, con recursos de la Nación y Entidades Territoriales.
SISBEN (Sistema de identificación y Clasificación de potenciales beneficiarios): Es una herramienta de identificación, que organiza a los individuos de acuerdo con su estándar de vida y permite la selección técnica, objetiva, uniforme y equitativa de beneficiarios de los programas sociales que maneja el Estado, de acuerdo con su condición socioeconómica particular.
UPC-S (Unidad de Pago por capitación): Es la prima que se reconoce a las EPS-S por cada uno de los afiliados al Régimen Subsidiado, con el fin de garantizar el acceso a los servicios contemplados en el PBS.

6. REFERENTES BILBIOGRÁFICOS

- 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

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha
Autor (es)	Estrella Izquierdo Alzate Yina Villate Calderon Carlos Andres Marin Nieto	Instructora Instructora Instructor	CGTS, Valle CFTHS, DC CSS, Antioquia	Marzo de 2020

8. CONTROL DE CAMBIOS

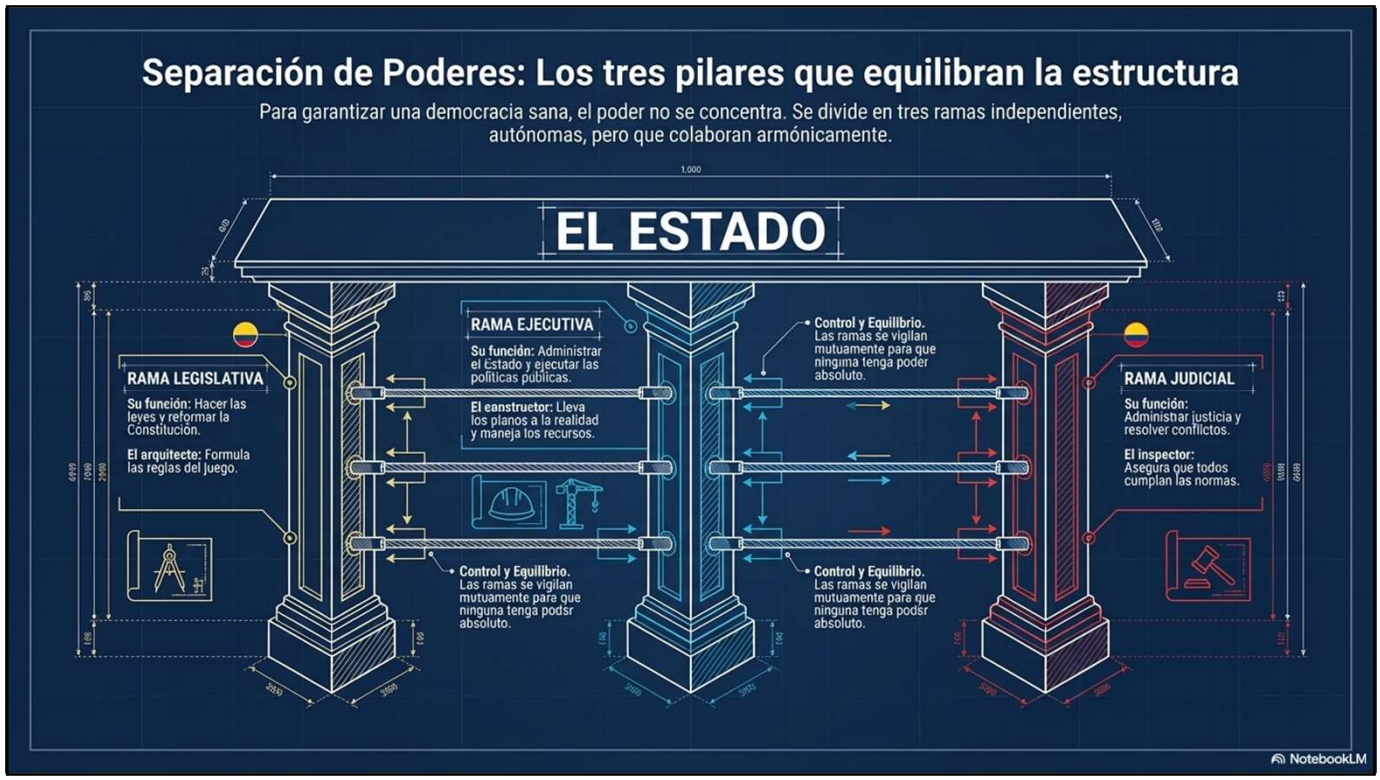
	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Sandra Milena Enriquez	Instructora	Centro de Comercio y Servicios - Cauca	5/03/2025	Necesidades del sector en Dpto del Cauca.
	Yenny Carolina Mera Trochez	Instructora	Centro de Comercio y Servicios - Cauca	25/02/2026	Necesidades del sector en Dpto del Cauca.

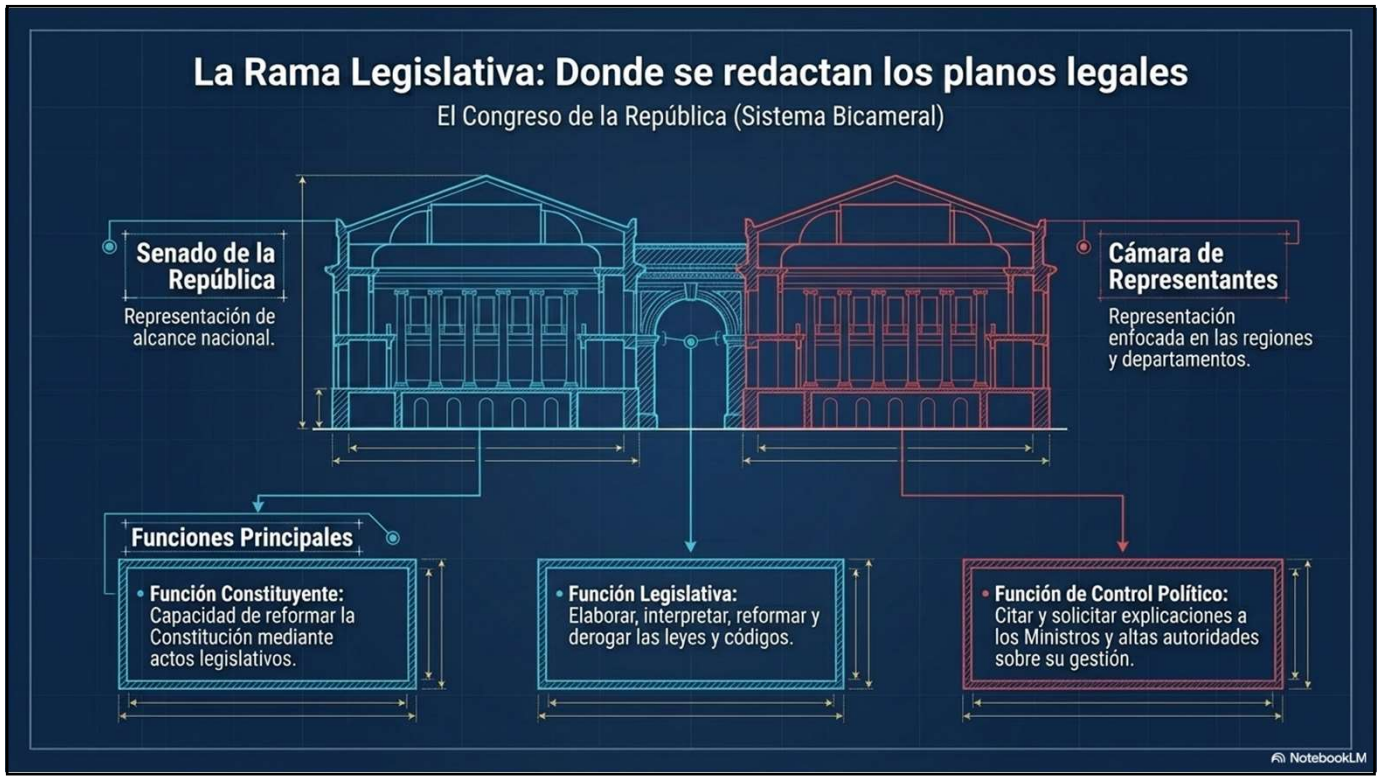

EL PLANO DE NUESTRA CASA: ENTENDIENDO LA ESTRUCTURA DEL ESTADO COLOMBIANO
Un manual visual para aprendices del SENA sobre cómo se construye, organiza y administra nuestro país.
ESTADO COLOMBIANO
PODER EJECUTIVO
PRESIDENCIA
MINISTERIOS
GOBERNACIONES
ALCALDÍAS
PODER LEGISLATIVO
SENADO
CÁMARA DE REPRESENTANTES
PODER JUDICIAL
CORTES SUPREMAS
CONSEJO DE ESTADO
FISCALÍA
NotebookLM


Aclarando los cimientos: Conceptos que solemos confundir
País
(Lo Físico)
Se refiere estrictamente al fenómeno geográfico y al territorio. Es el suelo, los ríos y las montañas donde habitamos.
Nación
(Lo Sociológico)
Es la comunidad humana. Las personas unidas por vínculos de idioma, historia, cultura y aspiraciones compartidas.
Patria
(Lo Emocional)
La tierra natal o adoptiva. Representa el vínculo afectivo, histórico y de identidad que une a un individuo con su lugar de origen.
República
(El Sistema)
La forma de gobierno (Res publica = la cosa pública). Un sistema regido por la ley que reconoce que la soberanía reside en el pueblo, opuesto a una monarquía.
¿Y el Estado?
Es la suma de todo lo anterior, organizado política y jurídicamente.
NotebookLM


Los tres materiales indispensables para construir el Estado
El Estado
Entidad política reconocida internacionalmente.
Población
(El Elemento Humano)
El conjunto de individuos sometidos a la autoridad del Estado. En Colombia, más de 46 millones de habitantes, incluyendo una rica diversidad urbana, rural y 4 grupos étnicos (indígenas, afrocolombianos, raizales, Rrom).
Territorio
(El Elemento Físico)
El espacio físico donde se asienta la población y se ejerce el poder. Son 2.070.408 km², compuestos en un 55% por territorio continental y un 45% por territorio marítimo.
Soberanía
(La Independencia)
La autoridad máxima. Según el artículo 3 de la Constitución, la soberanía reside exclusivamente en el pueblo, quien delega el poder para gobernar.
NotebookLM


La Pirámide de Kelsen: La jerarquía que sostiene nuestras reglas de juego
gravedad jurídica
La Constitución Política (1991)
"La norma de normas". Es el plano maestro. Fija los derechos fundamentales y la estructura básica. Ninguna otra regla puede contradecirla.
La Ley
Normas jurídicas de alcance nacional expedidas por el Congreso de la República.
El Decreto
Expedido por el Presidente y la Rama Ejecutiva para reglamentar cómo se aplicarán las leyes.
Resoluciones y Circulares
Actos administrativos de ministerios y entidades para cumplir funciones específicas.
Ordenanzas y Acuerdos
Reglas locales expedidas por Asambleas Departamentales (Ordenanzas) y Concejos Municipales (Acuerdos).
gravedad jurídica
NotebookLM


Separación de Poderes: Los tres pilares que equilibran la estructura
Para garantizar una democracia sana, el poder no se concentra. Se divide en tres ramas independientes, autónomas, pero que colaboran armónicamente.
EL ESTADO
RAMA LEGISLATIVA
Su función: Hacer las leyes y reformar la Constitución.
El arquitecto: Formula las reglas del juego.
RAMA EJECUTIVA
Su función: Administrar el Estado y ejecutar las políticas públicas.
El constructor: Lleva los planos a la realidad y maneja los recursos.
Control y Equilibrio. Las ramas se vigilan mutuamente para que ninguna tenga poder absoluto.
Control y Equilibrio. Las ramas se vigilan mutuamente para que ninguna tenga poder absoluto.
Control y Equilibrio. Las ramas se vigilan mutuamente para que ninguna tenga poder absoluto.
RAMA JUDICIAL
Su función: Administrar justicia y resolver conflictos.
El inspector: Asegura que todos cumplan las normas.
NotebookLM


La Rama Legislativa: Donde se redactan los planos legales
El Congreso de la República (Sistema Bicameral)
Senado de la República
Representación de alcance nacional.
Cámara de Representantes
Representación enfocada en las regiones y departamentos.
Funciones Principales
Función Constituyente: Capacidad de reformar la Constitución mediante actos legislativos.
Función Legislativa: Elaborar, interpretar, reformar y derogar las leyes y códigos.
Función de Control Político: Citar y solicitar explicaciones a los Ministros y altas autoridades sobre su gestión.
NotebookLM


La Rama Ejecutiva Nacional: El motor operativo del Estado
Misión: Encargada de las funciones administrativas y de gobierno. Diseña, implementa y controla las acciones orientadas a cumplir los fines esenciales del Estado (artículo 209).
Presidencia y Vicepresidencia
La máxima autoridad administrativa.
Ministerios
Diseñan las políticas por sectores. El Presidente y un Ministro conforman "El Gobierno" en un asunto particular.
Departamentos Administrativos
Entidades técnicas (ej. DNP, DANE).
Entidades Descentralizadas
Superintendencias, Establecimientos Públicos (¡Como el SENA!), y Empresas del Estado.
Entidades Descentralizadas
Superintendencias, Establecimientos Públicos (¡Como el SENA!), y Empresas del Estado.
NotebookLM


La Rama Judicial: Los inspectores que garantizan la legalidad y los derechos
Misión: Administrar justicia, decidir cuestiones jurídicas controvertidas y hacer efectivos los derechos consagrados en la Constitución.
Las 5 Jurisdicciones (Tipos de Justicia)
1. Común u Ordinaria: Resuelve litigios civiles, penales, laborales y de familia. (Corte Suprema de Justicia).
2. Contencioso-Administrativa: Resuelve conflictos entre los ciudadanos y el Estado. (Consejo de Estado).
3. Constitucional: Protege la "norma de normas" y los derechos fundamentales. (Corte Constitucional).
4. Especiales: Justicia de paz y jurisdicciones indígenas.
5. Fiscalía General de la Nación: Investiga los delitos y acusa a los presuntos infractores.
NotebookLM

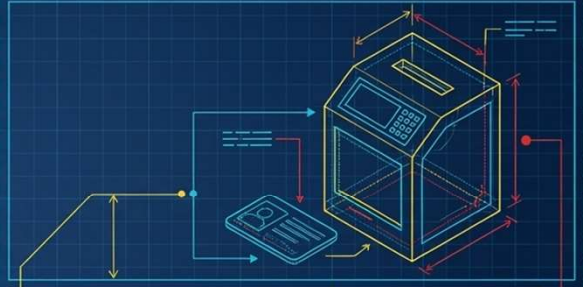
Órganos Autónomos: Seguridad, control y mantenimiento del sistema

Existen entidades independientes de las tres ramas, esenciales para la transparencia y la democracia.



Órganos de Control (Vigilancia y Defensa)

- **Ministerio Público (Procuraduría y Defensoría del Pueblo):** Vigilan la conducta de los funcionarios públicos y defienden los derechos humanos.
- **Contraloría General de la República:** Vigila el uso de los recursos públicos (la plata de todos).



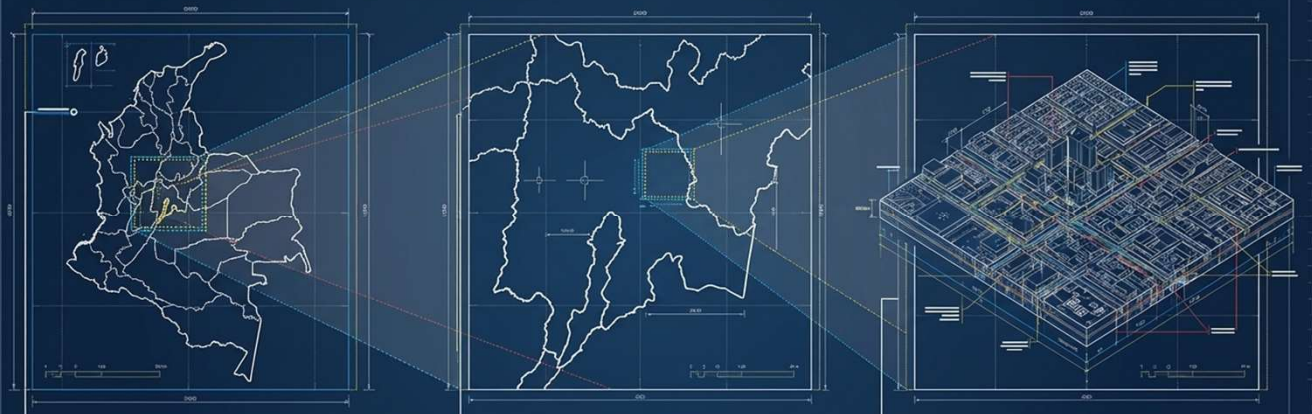
Organización Electoral (La voz del pueblo)

- **Consejo Nacional Electoral (CNE) y Registraduría Nacional:** Organizan, dirigen y vigilan las elecciones, además de garantizar la identificación de todos los ciudadanos.

NotebookLM

Organización Territorial: Cómo se distribuyen las habitaciones de la casa

Estado Unitario pero Descentralizado: Colombia tiene un gobierno central fuerte, pero entrega autonomía a las regiones para administrarse según sus propias necesidades.



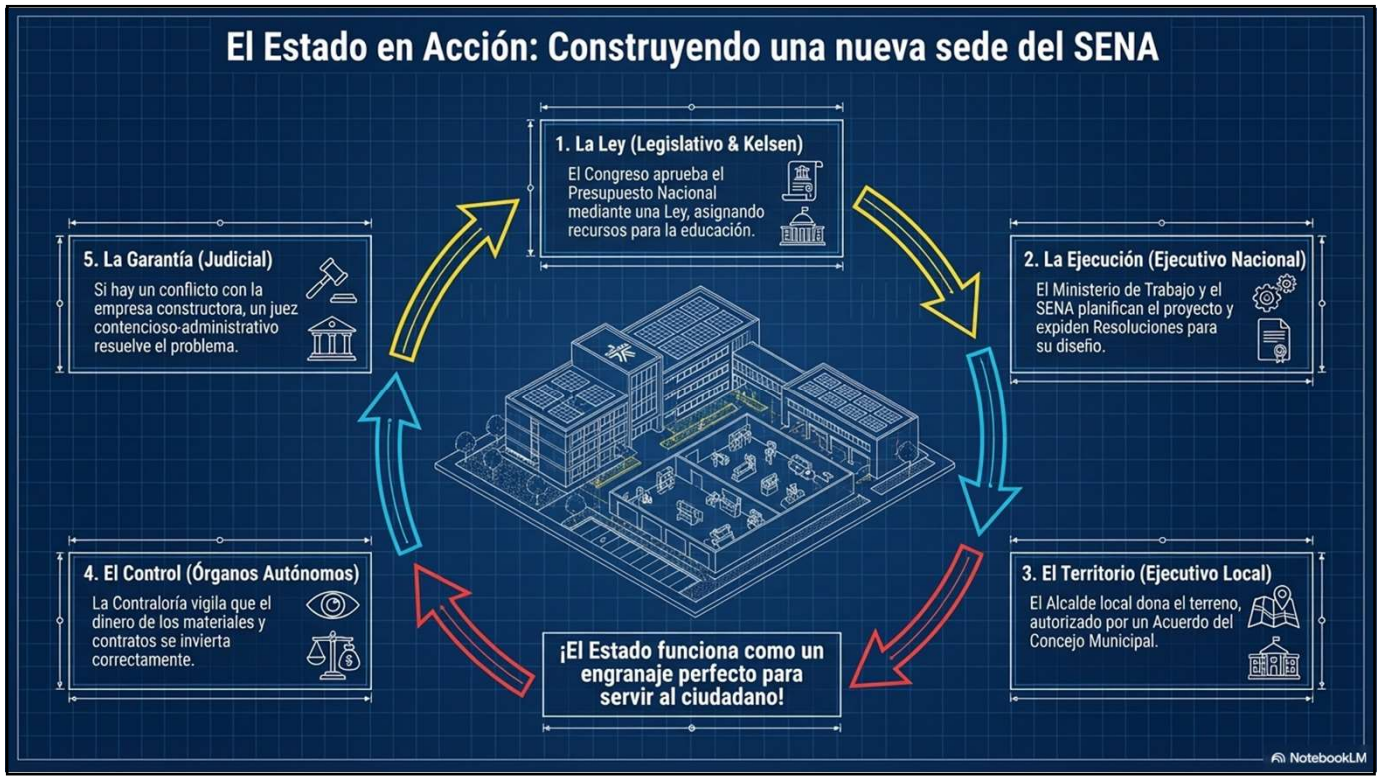
Nivel 1: La Nación
El nivel central, liderado desde la capital, rige para todo el pais.

Nivel 2: Los Departamentos
Nivel intermedio. Coordinan a los municipios y actúan como puente con la Nación.

Nivel 3: Los Municipios (y Distritos)
La entidad territorial fundamental. Es la base de la organización, donde el ciudadano tiene contacto directo con el Estado.

NotebookLM


Matriz de Poderes: Las autoridades en cada nivel territorial
La Rama Ejecutiva y la función de dictar normas se replican a escala local.
Nivel Territorial
Función Ejecutiva
Corporación que dicta normas
Nivel Nacional
Presidente de la República
Congreso de la República (Senadores y Representantes)
Nivel Departamental
Gobernador
Asamblea Departamental (Diputados - expiden Ordenanzas)
Nivel Municipal
Alcalde
Concejo Municipal (Concejales - expiden Acuerdos)
NotebookLM


El Estado en Acción: Construyendo una nueva sede del SENA
1. La Ley (Legislativo & Kelsen)
El Congreso aprueba el Presupuesto Nacional mediante una Ley, asignando recursos para la educación.
2. La Ejecución (Ejecutivo Nacional)
El Ministerio de Trabajo y el SENA planifican el proyecto y expiden Resoluciones para su diseño.
3. El Territorio (Ejecutivo Local)
El Alcalde local dona el terreno, autorizado por un Acuerdo del Concejo Municipal.
4. El Control (Órganos Autónomos)
La Contraloría vigila que el dinero de los materiales y contratos se invierta correctamente.
5. La Garantía (Judicial)
Si hay un conflicto con la empresa constructora, un juez contencioso-administrativo resuelve el problema.
¡El Estado funciona como un engranaje perfecto para servir al ciudadano!
NotebookLM

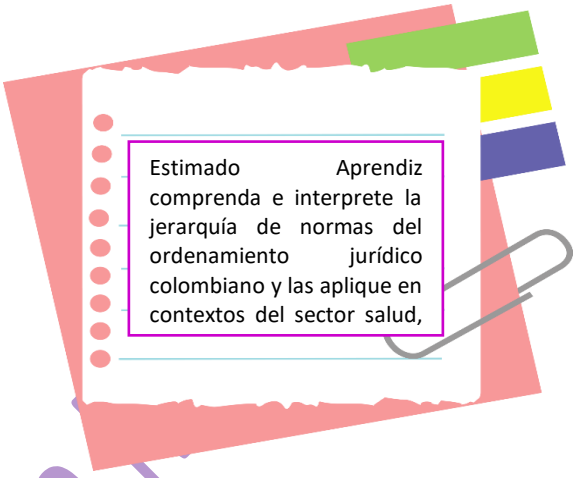
SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA
CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS
Competencia Orientar personas según normativa de salud
Tg Gestión Administrativa del Sector Salud

TALLER ESTRUCTURA DEL ESTADO

Competencia: Orientar personas según normativa de salud
Resultado: RAP 02 Resolver las necesidades de las personas según estándares calidad, protocolos institucionales y normas en salud

Apreciado Aprendiz,

Con base en la temática expuesta en clase, desarrolle la siguiente actividad de conceptualización y análisis de la pirámide de Kelsen.



INSTRUCCIONES:

1. Lea cuidadosamente el taller
2. Conforme Grupos según lo determine el instructor.
3. El Taller lo debe sustentar en formación frente a sus compañeros e instructor.

ACTIVIDADES



Actividad Nro. 1: Reconociendo la Pirámide de Kelsen en el sistema de salud, observa nuevamente la **pirámide de Kelsen**, ubica en ella, de manera esquemática, **cinco** normas o documentos normativos del sector salud.

Entregable: Realizado este análisis realizara un esquema de la pirámide con los ejemplos colocados en el nivel que les corresponda.

Actividad Nro. 2: Identificación de la jurisdicción en el sector salud: para cada caso, los aprendices deberán identificar el problema, determinar la jurisdicción correspondiente, justificar su respuesta con base en la normatividad vigente y, adicionalmente, generar o investigar en Colombia un caso real similar al planteado en el taller.

CASO	TIPO DE PROBLEMA	JURISDICCIÓN	JUSTIFICACIÓN	EJEMPLO

Los casos a analizar son:

CASO 1: Un usuario interpone una tutela porque le negaron un medicamento vital.
CASO 2: Un hospital público es demandado por negligencia médica.
CASO 3: Un enfermero reclama el pago de horas extras no reconocidas.
CASO 4: Se investiga a un médico por falsificación de historia clínica.

Elaboro: Yenny Carolina Mera Trochez - Instructora de Talento humano
Email: yennymeragd@gmail.com
Centro de Comercio y Servicios - SENA Regional Cauca

Inst. Carolina Mera T

CASO 5: Una comunidad indígena exige atención en salud según su medicina tradicional.
CASO 6: Un paciente demanda a una clínica privada por mala praxis.
CASO 7: Un usuario presenta tutela por demora en una cirugía urgente.
CASO 8: Un trabajador es despedido sin justa causa en una IPS.
CASO 9: Un funcionario público del sector salud es acusado de corrupción.
CASO 10: Un usuario demanda al Estado por fallas en el servicio de salud.
CASO 11: Una familia solicita protección del derecho a la vida de un paciente en UCI.
CASO 12: Un médico es denunciado penalmente por presunta negligencia grave.
CASO 13: Un conflicto entre EPS y usuario por negación de servicios incluidos en el plan de beneficios.
CASO 14: Un trabajador de hospital reclama acoso laboral.
CASO 15: Un usuario interpone acción de tutela por falta de atención a un menor.
CASO 16: Una IPS pública es demandada por mala administración de recursos.
CASO 17: Un conflicto de atención en salud ocurre en zona rural con justicia comunitaria.
CASO 18: Un paciente denuncia robo de medicamentos dentro de una clínica.
CASO 19: Un ciudadano interpone derecho de petición sin recibir respuesta.
CASO 20: Un usuario demanda por vulneración del derecho a la salud por parte de una EPS.

Actividad Nro. 3: analizará los siguientes casos de las cuales responderá las preguntas correspondientes:

- CASO 1: Usuario sin afiliación solicita atención en urgencias y se la niegan.

1. ¿Qué derecho está involucrado?
2. ¿Qué norma lo respalda?
3. ¿Qué debe hacer la institución?
4. ¿Cómo se debe orientar al usuario?

- CASO 2: Usuario quiere interponer una queja por mala atención.

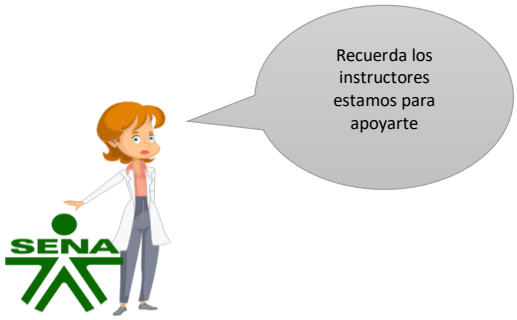
1. ¿Qué mecanismo debe usar?
2. ¿Qué es derecho de petición?
3. ¿En cuánto tiempo deben responder?
4. ¿Cómo debe actuar el funcionario?

- CASO 3: Usuario no entiende su red de servicios y está inconforme.

1. ¿Qué información debe brindarse?
2. ¿Qué responsabilidad tiene el Estado?
3. ¿Cómo se relaciona esto con la calidad del servicio?

Nota: Todo lo anterior será presentado en un documento estilo **informe corto** (según lo determinado por la GTC – 185).

Nota: Recuerda que puedes crear diferentes tipos de gráfica con el resumen de dicha norma a través de cualquier herramienta proveído en el documento denominado “Organizadores Gráficos”.



Inst. Carolina Mera Red Salud

Elaboro: Yenny Carolina Mera Trochez - Instructora de Talento humano
Email: yennymeragd@gmail.com
Centro de Comercio y Servicios - SENA Regional Cauca