



I

IDENTIFICACION DE LA ASIGNATURA

Facultad de Estudios a Distancia – FESAD

Escuela: Ciencias Administrativas y Económicas

Programa:

Técnica Profesional en Procesos Administrativos en Salud

Código: 8110151

Plan: 15061

Asignatura/módulo: **ATENCIÓN AL USUARIO EN SALUD**

CODIGO 8110151

Semestre al cual pertenece la asignatura/módulo: **IV**

Periodo académico: **I - 2025**

APOYO TUTORIAL

Nombre Docente	Información de Contacto	CREADS

PERFIL GLOBAL DEL

EGRESADO

El Técnico Profesional en Procesos Administrativos de Salud de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia (UPTC), direcciona procesos operativos del área de Salud, con equipos multidisciplinarios, implementando nuevas formas de ejecutar estos procesos. Usa herramientas tecnológicas acordes con las normas de Salud, es crítico, investigativo y reflexivo. Realiza estrategias que apoyan los procesos de facturación en salud con acciones correctivas y de mejora en Instituciones públicas y privadas de carácter administrativo del área de salud, así mismo, contribuye a la solución de problemas relacionados con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, aportando sus conocimientos para fortalecer los procesos administrativos.

PROPOSITO DE FORMACIÓN

Este Programa, representa una alta prioridad para el sector Salud. Su objeto es mejorar la accesibilidad y oportunidad en la atención en salud en todos los niveles; garantizando un trato digno a las personas; ofreciendo un servicio de calidad y ayuda para avanzar hacia una atención integral y de mayor resolutivead, en todos aquellos establecimientos de la Red Asistencial donde se otorgue Atención directa e indirecta a los usuarios del sistema de Salud.

La Atención al usuario en salud es un proceso fundamental para las empresas de salud, desde el Técnico Profesional en procesos Administrativos en Salud es visto como la base del funcionamiento del sistema de salud, reconociendo al usuario como el eje central del sistema de salud, es allí en donde se direcciona al usuario para que pueda acceder correctamente a los servicios que presta las IPS y las EPS, tanto públicas como privadas.

COMPETENCIAS DEL PROGRAMA

Competencias Generales

Al finalizar la Técnica profesional en procesos administrativos de salud el estudiante estará en capacidad de aplicar el contenido descrito en el Propósito de la Formación teniendo en cuenta las competencias de la presente guía.

Interactuando con clientes y usuarios de acuerdo con políticas y estrategias de servicio de la compañía; organizando la documentación, teniendo en cuenta las normas legales generales e internas de las empresas, que a su vez permite la orientación oportuna de los usuarios de los servicios de salud.



Competencias Transversales

Ofrece servicios integrales, basado en su conocimiento interdisciplinar y en su desarrollo eficiente acorde con los objetivos de desarrollo sostenible y a las necesidades del entorno externo e interno de las instituciones de salud.

COMPETENCIAS DE LA ASIGNATURA

COMPETENCIAS DEL SER: Capacidades del estudiante en el campo del desarrollo como persona, actor social y como profesional, incluye el sentido humano de la acción del técnico en salud.

COMPETENCIAS DEL SABER: Capacidad del estudiante en el campo del conocimiento, dominio académico que fundamenta su desempeño profesional, lo cual incluye evaluación de seminarios, exposiciones, talleres y proyectos de investigación a nivel técnico.

COMPETENCIAS DEL HACER: Capacidad del estudiante desde el punto de vista técnico u operativo cuyas acciones se orientan al cumplimiento de sus funciones en cada empresa de práctica.

METODOLOGÍA

La metodología corresponde a la modalidad de **educación Virtual**, por lo que asumir la actividad académica propuesta, implica que el estudiante debe garantizar la obtención de los medios de interacción con la comunidad académica tales como: el celular, Internet, computador, textos y medios escritos. La Institución educativa garantizará la contratación del docente, proporcionará espacios físicos, plataforma virtual, y demás recursos tecnológicos de comunicación e información.

La interacción de los actores se dará en las sedes principales y los centros regionales de educación a distancia que estime la Universidad para el desplazamiento de docentes y la asesoría a estudiantes.

Se tiene en cuenta el **Aprendizaje Autónomo** como elemento central del proceso educativo, que estimula al estudiante para que sea el autor de su propio desarrollo y en especial construya por sí mismo su conocimiento, bajo la orientación y acompañamiento del tutor, teniendo en cuenta los pilares de la UNESCO como: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser.

Se orienta al estudiante a través de los siguientes pasos metodológicos:

- Diseño de guía de autoaprendizaje con los siguientes componentes: Información institucional, apoyo tutorial que hace referencia a la información del docente y el entorno en que se desempeña, datos del perfil profesional, propósitos del curso, contenido temático del curso, actividades para el desarrollo del curso, tiempos para el desarrollo de productos, fuentes de consulta bibliográfica e infografía
- Acompañamiento continuo a través de las tecnologías de la información y la comunicación y sesiones tutoriales programado para la interacción de los actores del proceso de aprendizaje
- El estudiante debe verificar su inscripción dentro del curso virtual en la plataforma Moodle y el acceso a todos los recursos de trabajo, en caso de detectarse problemas, debe remitirse a la oficina de educación virtual de la UPTC para reportar la situación.
- A través de la valoración, validación (retroalimentación) y evaluación se presentan los resultados del trabajo académico del docente y del estudiante.

- El estudiante cuenta con unas herramientas de comunicación con el docente, como son: el correo electrónico, los foros, los mensajes internos del correo electrónico, mensajes por plataforma, el teléfono celular, las video llamadas por conectividad satelital, y el chat de soporte. Este último, programado por el tutor indicando la hora, la fecha y el tema a tratar.
- Los espacios de tutoría presencial estarán disponibles a los estudiantes dependiendo de la posibilidad de asistencia y la programación del respectivo CREAD con la finalidad de resolver dudas de los temas enunciados en esta guía.

Recomendaciones para el estudiante:

- Tener presente el calendario establecido por la Universidad, y recuerde que el semestre académico es de 16 semanas. *Puede consultarlo en cada CREAD, en la página web de la Universidad o en la página web de la Escuela: <http://administrativafesad.wixsite.com/ecae>*
- Utilizar la cuenta de correo electrónico institucional y/o la plataforma virtual para cualquier consulta con el tutor.
- Las actividades de aprendizaje se deben enviar al docente asignado como tutor, únicamente a través de la plataforma virtual, completamente terminadas y en las fechas establecidas.
- En la metodología de educación Virtual es recomendable aprovechar el encuentro sincrónico para resolver dudas y reforzar los conceptos planteados en la plataforma. Se debe tener en cuenta que es compromiso enviar las entregas de cada una de las actividades y Desarrollar cada una de las evaluaciones establecidas en el calendario.

EVALUACIÓN

La evaluación tiene como objetivo central, examinar el dominio y comprensión de los contenidos de la-asignatura tanto en lo teórico, conceptual, metodológico y bibliográfico.

La evaluación de la asignatura se realizará en dos partes iguales (primer 50%, segundo 50%).

PRIMER 50%: se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 1 hasta semana 7 del calendario académico.

SEGUNDO 50%: se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 9 hasta semana 15 del calendario académico.

HABILITACIONES: Semana 17 del calendario académico.

FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS

Blanco, Carmen y Lobato, Francisco. (2010) Gestión Administrativa.

Comunicación empresarial y atención al cliente. Mac Millán Profesional.

Díaz, Sara. (2006). Técnicas de comunicación. La comunicación en la empresa.

España: Ideas propias Editorial.

Escudero Serrano, María José. (2012) Comunicación y atención al cliente. Madrid - España:

Ediciones Paraninfo S.A.

Fernández, Dolores; Fernández, Elena. (2010). Comunicación empresarial y atención

al cliente. España: Ediciones Paraninfo.

Niño Rojas, Víctor. (2013). Semiótica y lingüística. Fundamentos. Bogotá: Eco e- Ediciones.

Pérez Feijoo, Héctor. et al. (2013). Comunicación y atención al cliente. España: Mac Graw Hill

Rosales, José et al. (2013) Habilidades sociales. Madrid: Mac Graw Hill Interamericana de España

Rulicki, Sergio. (2011). Comunicación no verbal: Cómo la inteligencia emocional se expresa a través de los gestos. Buenos Aires: Ediciones Granicé S.A.

Recursos digitales

Acceso a la atención en salud en Colombia

<https://www.scielo.org/article/rsap/2010.v12n5/701-712/es/>

Aspectos generales de la comunicación <http://coem.uprrp.edu/wp-content/uploads/2014/04/Aspectos-generales-de-la-comunicaci%C3%B3n.pdf>

Adherencia terapéutica en usuarios de un programa de salud cardiovascular de atención primaria en Chile [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342015000100008&script=sci_arttext&tlng=pt)

[46342015000100008&script=sci_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342015000100008&script=sci_arttext&tlng=pt)

Calidad de la atención médica: ¿paciente o cliente?

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-75182011000100005&script=sci_arttext

Cabello, E., & Chirinos, J. L. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Revista Herediana, 23(2), 88-95.. Recuperado 24 de julio de 2018 de:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003

Construcción y validación de un cuestionario para medir conductas y hábitos alimentarios en usuarios de atención primaria en salud

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-75182011000100005&script=sci_arttext

Directorio de buscadores en salud en internet http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21252006000100005&script=sci_arttext&tlng=pt

Evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192014000700006

Ejemplo de Servicios de Atención al Usuario (2018). Hospital Pablo Tobón Uribe. Medellín.

Recuperado 24 de julio de 2018 de: https://www.hptu.org.co/servicio_alcance/ayuda-al-usuario.html

Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003

ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN

UNIDAD 1

PROCESO DE COMUNICACIÓN

- El emisor
- El receptor
- El mensaje
- El canal
- El código
- El contexto
- La retroalimentación o feed back

ETAPAS EN LA COMUNICACIÓN

FUNCIONES DEL MENSAJE

LENGUAJE NO VERBAL

- Partes en la comunicación no verbal
- Tipos de actos no verbales

OBSTÁCULOS EN LA COMUNICACIÓN

- Barreras de la comunicación

FLUJOS DE COMUNICACIÓN

- Comunicación interna
- Comunicación externa

UNIDAD 2. LA COMUNICACIÓN VERBAL

✓ COMUNICACIÓN ORAL

- Ventajas e inconvenientes de la comunicación oral
- Componentes de la comunicación oral
- Requisitos y características
- El proceso de comunicación oral
- Barreras en la comunicación oral
- Elaborar un mensaje oral
- Formas de comunicación oral

✓ HABILIDADES DE COMUNICACIÓN VERBAL

- Atención y escucha activa
- Empatía
- Saber preguntar
- Mejorar el feed back
- Técnicas para una comunicación asertiva

UNIDAD 3. COMUNICACIÓN ESCRITA y GENERALIDADES DEL SIAU

✓ COMUNICACIÓN ESCRITA

DOCUMENTOS EN LAS EMPRESAS

- Textos de organización interna
- Textos relacionados con atención al usuario



ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS DE SALUD – GENERALIDADES DEL SIAU (SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO)

- Normatividad relacionada con el SIAU
- Caracterización del SIAU

PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES EVALUABLES					
PRIMER 50%					
No	ACTIVIDAD	Unidad	Forma de Entrega	Plazo	% de
1	Actividad 1	Unidad 1	Grupal	Semana 3	40
2	Actividad 2	Unidad 2	Grupal	Semana 6	40
3	Prueba integral primer 50%	Unidad 1 - 2	Individual	Semana 8	20
SEGUNDO 50%					
4	Actividad 3	Unidad 3	Grupal	Semana 10	40
5	Actividad 4	Unidad 3	Grupal	Semana 13	40
6	Prueba integral segundo 50%	Unidad 1 – 3	Individual	Semana 16	20
HABILITACIÓN		Unidad 1 – 3	Individual	Semana 17	100%

PRIMER 50 %			
UNIDAD 1			
COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Diferenciar los elementos de la comunicación requeridos en la transferencia de mensajes	Diferencio los elementos de la comunicación requeridos en la transferencia de mensajes	Mediante desarrollo taller representación gráfica identificará los elementos que hacen parte de una correcta comunicación	Desarrollo del taller, actividad casuística.
Unidad 2			
COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Aplicar la técnica para las formas de expresiones verbales en la comunicación oral como recurso necesario para el logro de procesos asertivos requeridos en la atención de usuarios.	Aplico la técnica para las formas de expresiones verbales en la comunicación oral como recurso necesario para el logro de procesos asertivos requeridos en la atención de usuarios	Ejemplificación de Técnicas para mejorar Formas de expresión verbal en la comunicación oral en la Atención de usuarios de los servicios de salud.	Desarrollo del taller, actividad casuística.
SEGUNDO 50%			



UNIDAD 3			
COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Diferenciar las diferentes formas de comunicación escrita normalizadas para enviar mensajes por diferentes medios de comunicación ajustando las formas más comunes utilizadas.	Diferenció las diferentes formas de comunicación escrita normalizadas para enviar mensajes por diferentes medios de comunicación ajustando las formas más comunes utilizadas.	Elaboración de distintas formas de comunicación escrita que permitan el reconocimiento de las pautas dadas en cada caso para enviar mensajes a través de los medios de comunicación actualizados.	Desarrollo del taller, actividad casuística.
UNIDAD 4			
COMPETENCIA	APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Documentar las normas sobre las acciones y la finalidad que hace parte del área denominada SIAU (SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO) en las entidades de salud.	Documenta las normas sobre las acciones y la finalidad que hace parte del área denominada SIAU (SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO) en las entidades de salud	Aplicación de las normas que reglamentan los servicios de atención al usuario en las cuales se fundamentan las acciones que se cumplen en las oficinas del SIAU de los servicios de salud.	Cuestionario referente a la Normatividad del SIAU en el sector salud.
OBSERVACIONES			
El uso del material multimedia dispuesto en la Plataforma Virtual es obligatorio, y totalmente necesario para realizar las actividades de aprendizaje de cada tema. Allí se dispondrá material de apoyo para consulta del estudiante y se propondrán actividades de aprendizaje colaborativo.			

Una vez ingresadas las calificaciones al sistema, el estudiante tiene tres días para hacer cualquier reclamación; superado este tiempo se asumirá la conformidad por parte del estudiante. (Artículo 73 Acuerdo 097 de 2006).

Autor(es) de la Guía:	MG. GILMA ELENA BLANCO
-----------------------	------------------------

Revisor de la Guía:	DURLEY KARINA NINO AMAYA
---------------------	--------------------------

Director de Escuela:	LIBIA ESPERANZA SIERRA FORERO Directora Escuela de Ciencias Administrativas y Económicas
----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------

