IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA		
Facultad de Estudios a Distancia – FESAD		
Escuela: **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ECAE**		
Programa: **Técnica Profesional en Procesos administrativos en salud**	Código: 8110151	Plan: 15061
Asignatura/módulo: Atención al Usuario en Salud		Código: 8110151
Semestre al cual pertenece la asignatura/módulo: IV	Periodo académico**: II- 2025**	

APOYO TUTORIAL		
Nombre Docente	**Información de Contacto**	

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, asimismo, 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

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. Su objetivo primordial es mejorar la accesibilidad y oportunidad en la atención en salud de todos los niveles, garantizando un trato digno a todos los usuarios para avanzar a una atención integral y de mayor resolutividad.

COMPETENCIAS DEL PROGRAMA

Competencias Generales

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 Transversales

En cuanto al SABER - SABER, en la formación por competencias transversales ayudan a formar estructuras cognitivas con el propósito de que sean creativos, innovadores y asertivos y no solo reproductores de lo que se les ha enseñado, de tal forma que el conocimiento global se va disgregando y trabajando acorde con las necesidades del entorno, la empresa y la educación, para una aplicabilidad óptima y efectiva en contexto real.

Competencias de la Asignatura

COMPETENCIA COGNITIVA: El estudiante se apropia de los conocimientos que comprende la asignatura, incorporando estrategias que le permitan interrelacionar y aplicar dichos conocimientos en proyectos reales aplicables al entorno.

COMPETENCIA COMUNICATIVA: Capacidad del estudiante para percibir, entender y comunicar los conceptos referentes a su profesión en el entorno de su comunidad.

COMPETENCIA SOCIO-AFECTIVA: El establecimiento de vínculos inspiradores de confianza entre compañeros permite generar conductas, motivaciones y generación de ideas para que los estudiantes puedan vivir en comunidad

COMPETENCIAS ESPECÍFICAS DEL CURSO:

- Orientación al servicio
- Proactividad
- Trabajo en equipo
- Habilidades de comunicación (oral, gestual y escrita);
- Empatía y amabilidad
- Resolución de problemas
- Inteligencia emocional

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 Educacióna Distancia que estime la Universidad para la presencia 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 aprehendiente a través de los siguientes pasos metodológicos:

- Diseño de la 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 bibliográficae infografíca.
- Acompañamiento permanente a través de las tecnologías de la información y la comunicación y sesiones tutoriales presenciales 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 aprendiente.
- El estudiante cuenta con herramientas de comunicación con el docente como el correo electrónico, los foros, los mensajes internos por plataforma, el teléfono celular, aplicaciones de mensajería como WhatsApp, video llamadas vía Skype y Zoom, las cuales serán programadas por el tutor indicando fecha, hora y tema(s) a tratar.

Recomendaciones para el Estudiante:

- Tener presente el calendario establecido por la Universidad, y recordar que el semestre académico consta de 16 semanas. Puede ser consultado en cada CREAD, en la página web de la Universidad www.uptc.edu.co o en la página web de la Escuela: www.administrativafesad.wixsite.com/ecae
- Utilizar la cuenta de correo electrónico institucional y/o la plataforma virtual para cualquier consulta con el tutor; o cualquiera de los medios señalados anteriormente.
- 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.

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%**: Mediante la entrega de las actividades propuestas ***y la participación en la plataforma*** se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 1 hasta semana 8 del calendario académico. Se programarán Talleres, Foros, Evaluaciones virtuales y otras que el docente tutor considere pertinente para lograr los objetivos del curso.

-**SEGUNDO 50%:** Mediante la entrega de las actividades propuestas y ***la participación en la plataforma*** se evaluarán los conocimientos adquiridos en el desarrollo de las unidades comprendidas entre la semana 9 hasta semana 16 del calendario académico. Se programarán Talleres, Foros, Evaluaciones virtuales y otras que el docente tutor considere pertinente para lograr los objetivos del curso.

-HABILITACIONES: Semana 17 del calendario académico.
Las evidencias presentadas, deben realizarse cumpliendo con las características generales para el tipo de trabajo solicitado, y estar ajustados a los contenidos indicados por el tutor, guardando principios de presentación y orden. En cada uno de los trabajos presentados, el estudiante debe aportar evidencias auténticas de aprendizaje, respetando la propiedad intelectual de sus compañeros y la de los autores de la documentación empleada como fuente.

La nota final equivalente al 100% será el resultado de promediar los dos 50% (artículo 69 Acuerdo 097 de 2006.), los estudiantes que obtengan menos de dos cero (2.0) no podrán habilitar, (artículo 70 Acuerdo 097 de 2006)

FUENTES DE INFORMACIÓN SUGERIDAS

Bibliográficos

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.

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.scielosp.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=S1726-46342015000100008&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

DESARROLLO DE UNIDADES

PRIMER 50%

UNIDAD 1.

ASPECTOS GENERALES DE LA COMUNICACIÓN.

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

SEGUNDO 50%

UNIDAD 3

COMUNICACIÓN ESCRITA

DOCUMENTOS EN LAS EMPRESAS

- Textos de organización interna
- Textos relacionados

UNIDAD 4.

ATENCIÓN AL USUARIO DE SERVICIO DE SALUD

- Normatividad relacionada con el SIAU
- Caracterización del SIAU

Programación de Actividades Evaluables					
Primer 50%					
No.	**Actividad**	**Unidad Evaluada**	**Forma de entrega**	**Plazo**	**% de Evaluación**
1	Actividad	Unidad 1	Grupal	Semana 4	40%
2	Taller	Unidad 2	Individual	Semana 7	40%
3	Evaluación General	Unidad 1 y 2	Individual	Semana 8	20%
Segundo 50%					
1	Actividad	Unidad 3	Grupal	Semana 11	40%
2	Taller	Unidad 4	Individual	Semana 13	40%
3	Evaluación General	Unidad 1-2-3-4	Individual	Semana 16	20%

UNIDAD 1			
COMPETENCIA	**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	**ACTIVIDAD**	**EVIDENCIA**
Reconocer los elementos de la comunicación requeridos para la transferencia de mensajes	El estudiante reconoce los elementos de la comunicación necesarios para transferir mensajes	Taller con ejercicios prácticos donde se identifican los elementos que hacen parte de una correcta comunicación	Documento con el desarrollo del taller.

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	Aplicó 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	Vídeo con demostración grupal con la aplicación de las técnicas para la comunicación oral	Link del vídeo

UNIDAD 3

COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	EVIDENCIA
Identificar las formas de comunicación escrita normalizadas para enviar mensajes por diferentes medios de comunicación	El estudiante identifica las formas de comunicación escrita normalizadas para enviar mensajes por medios de comunicación ajustando las formas más comunes utilizadas.	Taller individual de las forma de comunicación escrita más utilizadas para enviar mensajes	Documento en pdf

UNIDAD 4			
COMPETENCIA	**RESULTADO DE APRENDIZAJE**	**ACTIVIDAD**	**EVIDENCIA**
Comprender las normas que regulan el funcionamiento de área del SIAU.	Comprendo la normatividad requerida para la creación y funcionamiento de la oficinas del SIAU	Elaborar resumen y Cuestionario con preguntas sobre normatividad del SIAU en una IPS	Documento con respuestas.

OBSERVACIONES
Los trabajos se deben entregar en las fechas establecidas y se deben presentar teniendo en cuenta normas Icontec, deben tener portada, introducción, objetivos, contenido, conclusiones, bibliografía. 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 de la Guía:	**Mg Gilma Elena Blanco**

Revisor de la Guía	**Mg Rocío del Pilar Barrera Sánchez.**

Director Escuela	**José Irenarco Pedraza Suárez.**