PLAN DE RÉPLICA PARTICIPACIÓN SOCIAL

2025



Contenido

1. Refuerzo/Fortalecimiento SGGSS

1.1 UPC COPAGOS
1.2 PORTABILIDAD
1.3 Red de Servicios
1.4 Zona Ser

2. Construyendo Alianzas de Usuarios

2.1 Funciones
2.2 Cualidades
2.3 Funciones

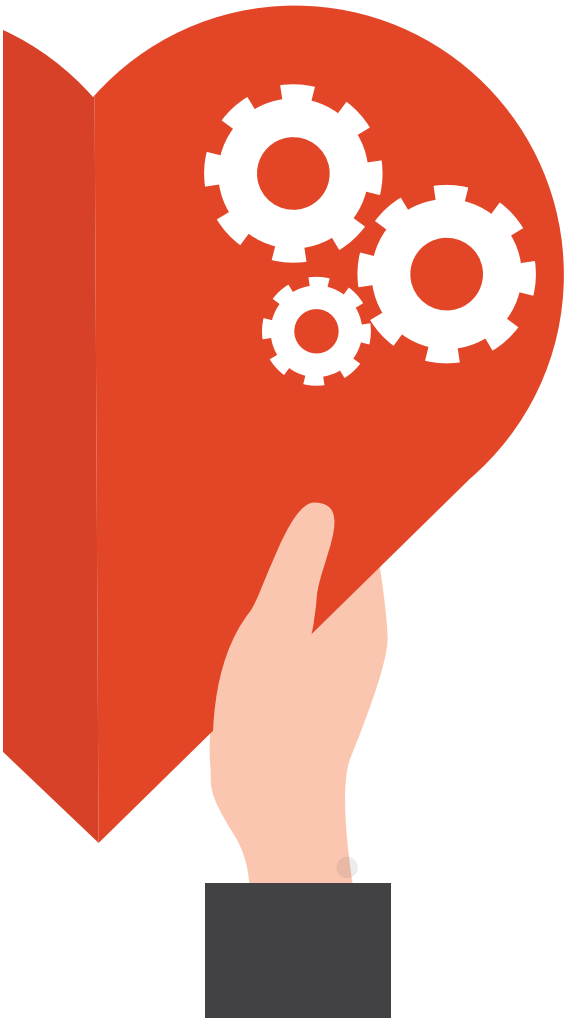
3. Cultura de la Seguridad Social en Salud: Promoción de estilos de vida saludables

3.1 Réplicas Modelo de Aprendizaje Comunidades de Prácticas
3.2 Creando Rutinas y hábitos saludables



Refuerzo/Fortalecimiento

SGGSS



Objetivos:

Facilitar la comprensión sobre la administración y manejo de recursos en salud por parte de las EAPB.

Definir e implementar estrategia de información activa y pedagógica en salud con temáticas de actualización y fortalecimiento del derecho a la salud.



Actividad #1
Búsqueda del tesoro

Objetivos:

- Fomentar el autoaprendizaje en los participantes a través del descubrimiento de preguntas relacionadas con UPC, Copagos y Portabilidad.
- Estimular el pensamiento crítico y gestión de emociones para otorgar valor a las diferentes opiniones.

Materiales:

Impresiones de pistas (tarjetas de preguntas) para la búsqueda realizadas por la APS.

Pasos para seguir:

Se divide los participantes en dos grupos (cantidades iguales).

Se distribuye 5 pistas en el espacio de ejecución de la actividad (tarjeta de colores llamativos).

Durante la actividad los usuarios deben encontrar las pistas para encontrar el tesoro.

Cada pista contiene preguntas relacionadas a UPC, Copagos y Portabilidad.



Sugerencia de preguntas:

1. ¿Qué es la UPC en salud?
2. ¿Cuánto es el valor de la UPC para el año 2025?
3. ¿Qué es un COPAGO?
4. ¿Quién paga el COPAGO?
5. ¿Qué pacientes no pagan COPAGO?
6. ¿Qué es una portabilidad?
7. ¿Cómo puedo solicitar una portabilidad?

Finalizada la búsqueda de cada una de las pistas, se debe leer y responder las preguntas que se encuentran en las tarjetas.

Se contabiliza la puntuación por grupos y gana el que obtuvo mayor calificación.

Al final la actividad se realiza una retroalimentación con la presentación en PowerPoint de la temática tratada (UPC, Copagos y Portabilidad).

Se entrega un souvenir a cada uno de los participantes.



Actividad #2
Rueda del conocimiento:
Afiliación, Portabilidad, Movilidad/Cultura de Servicio

Objetivos:

Brindar información actualizada sobre los procesos de Afiliación, Portabilidad, Movilidad y Cultura de Servicio

Materiales:

Cartulinas o material con dibujo de la Rueda, tarjetas de colores enumeradas.
Se puede proyectar en medio audiovisual.

Pasos para seguir:

- Se realiza presentación de la actividad al público: se explica objetivo y metodología.
- Se solicita a los asistentes de formta voluntaria girar la rueda y escoger la ficha que corresponde con la pregunta asignada.

JUGUEMOS CON EL

CONOCIMIENTO

Afiliación, portabilidad,
movilidad / cultura de servicio.

1	2	3	4	5
6	7	8	9	10

Girar

Reiniciar juego



Preguntas:

1 ¿Qué es la afiliación al Régimen Subsidiado y Contributivo en Salud?

Respuestas

Afiliación al Régimen Subsidiado. Es la vinculación de la población sin capacidad de pago al Sistema de Salud, identificadas (mediante la encuesta SISBEN en categoría A y B) como población pobre y vulnerable. La cotización o subsidio de estas personas es pagada por el Estado.

Afiliación al Régimen Contributivo. Es la vinculación de la población con capacidad de pago al Sistema de Salud. Por ejemplo: empleados, trabajadores independientes o pensionados. Los afiliados a este régimen se clasifican en cotizantes y beneficiarios.

2 ¿Cuáles son los requisitos para afiliarse al Régimen Subsidiado o Contributivo en Salud?

Respuestas

Requisitos Afiliación al Régimen Subsidiado. Copia del documento de identidad; tener aplicada la encuesta Sisbén categoría A y B; Escoger libremente la EPS del Régimen Subsidiado que funcione en su municipio.

Requisitos Afiliación al Régimen Contributivo. Tener un contrato laboral vigente o ingresos como trabajador independiente; Llenar el Formulario de Afiliación a través de la empresa contratante; Entregar a la EPS sus documentos soporte y los de sus beneficiarios.

3 ¿Cuándo se realiza la afiliación de un recién nacido?

Respuestas

Afiliación del recién nacido. Inmediatamente desde el nacimiento quedará afiliado en la EPS donde se encuentre afiliada la madre.
En caso de fallecimiento de la madre al momento del parto, quedará afiliado en la EPS del padre o en la EPS de la persona o cuidador que quede a su cargo.

Documentos para la afiliación del recién nacido. Necesitas el Registro Civil de Nacimiento o el Certificado de Nacido Vivo.

4 ¿Cuándo se genera una desafiliación?

Respuestas

La desafiliación al Sistema de salud sólo se realizará por el fallecimiento del afiliado.

Familiares de la persona fallecido deberán presentar el acta de defunción o muerte para bajar al afiliado de la EPS y del SGSSS.

5 ¿Qué es Portabilidad?

Respuestas

Es el derecho que tienen los afiliados para acceder a los servicios de salud sin trámites excesivos e innecesarios, en cualquier parte del territorio nacional. Garantiza los servicios de salud del afiliado y/o su núcleo familiar por condiciones de temporalidad en un municipio diferente al de afiliación.

6 ¿Cómo se clasifica la Portabilidad?

Respuestas

OCASIONAL: Periodo de Tiempo: Igual o menor a 1 mes
Servicios: Atención en IPS habilitada y urgencia

TEMPORAL: Periodo de Tiempo: Mayor de 1 mes y menor de 12 meses
Servicios: Adscripción a IPS primaria y acceso a toda la red.

PERMANENTE: Periodo de Tiempo: Mayor de 12 meses
Servicios: Traslado a EPS y interrupción de portabilidad.

7 Medios y datos para solicitar el registro de Portabilidad.



Solicitud escrita



Correo electrónico



Página Web o App de la EPS

Datos para registro de Portabilidad

- Nombre e identificación del afiliado
- Municipio Receptor y tiempo de permanencia
- IPS a la que se encuentra adscrito en el domicilio de afiliación
- Número de teléfono y correo electrónico

8 ¿Qué es Servicio?

Respuestas

Es la condición de servir, es decir, de dar o prestar apoyo o asistencia a alguien valiéndonos de un conjunto de medios materiales o inmateriales.
Los servicios son el conjunto de acciones realizadas por otra persona (o maquinaria, según sea el caso) por demanda de un consumidor específico que se satisface de ellos.

9 Concepto de Cultura

Respuestas

Conjunto de conocimientos e ideas tradiciones; costumbres que caracterizan a un pueblo, a una clase social, a una época, etc.
Incluye el conocimiento, las creencias, el arte, la moral, el derecho, las costumbres, hábitos y capacidades adquiridos por el hombre.

10 ¿Qué es Cultura de Servicio?

Respuestas

Conjunto de valores, aptitudes, creencias, normas y prácticas que se comparten en la organización y que se caracterizan por el valor que se ofrece a los clientes y la forma como se hace.



Actividad #3
Ejercicios interactivos y/o plan de réplica en EPS-IPS-Comunidad:

APP Zona Ser (Servicios en línea) / Red de Servicios

Objetivos:

- Difundir red prestadora de servicio y aportar a la accesibilidad de los servicios de salud en cualquier municipio del territorio nacional.
- Promover las rutas de atención en salud de los servicios en líneas de la EPS Mutualser.
- Motivar al desarrollo de compromiso de los participantes en la promoción y divulgación de temas de interés para la protección de la salud familiar y comunitaria.

Ejercicio Interactivo:

- A través de ejercicios prácticos de acceso a la aplicación, se realiza el proceso de descarga y registro en zona ser con los miembros asistentes de la AU.
- Seleccionamos de 1 a 5 personas para pasar al frente y realizar el ejercicio de acceder, registrar los datos y mostrar las acciones, contenido y uso adecuado de esta herramienta.
- Antes de finalizar se hacen preguntas aleatorias del contenido y del acceso en general a la aplicación.
- Finalizamos con un post test de conocimiento para evaluar lo aprendido (https://forms.office.com/r/YGYNMdiY1x).



Espacios educativos Zona SER Afiliados / Red de Servicios

Se realizan sesiones educativas (salas de IPS/EPS y/o Comunidad) de socialización del paso a paso de registro y acceso a la aplicación; motivando al uso y/o descargue de esta (app zona ser afiliado o carta de derechos). (Usar los pasos a pasos de App zona ser y/o Red de Servicio).

Preguntas del saber "El Conocimiento es poder" Zona Ser Afiliados. (individual o en grupos)

- Se selecciona personas que cuenten con la aplicación; a estos participantes se le harán preguntas relacionadas al uso y contenido de la App Zona Ser Afiliados. (Las preguntas son relacionadas principalmente sobre las funciones y accesos que demuestren el uso del afiliado con la herramienta).

Ejemplos:

¿Puedo sacar todas mis citas con especialistas por la app?, ¿Solo puedo descargar Mis certificados?, ¿Puedo afiliar a cualquier persona por medio de la app?, ¿La app no cuenta con las direcciones de oficinas e IPS?, ¿Puedo realizar cambios de IPS, de documentos o de dirección a través de la app?, entre otras que demuestren su uso.





"ADIVINA LA PALABRA"

Red de servicio y/o Zona Ser Afiliado.

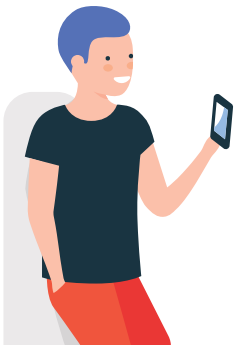
Esta actividad facilita que los integrantes interactúen y se conozcan mutuamente.

Se seleccionan las frases a repartir, divididas en 1 letra en cada hoja.

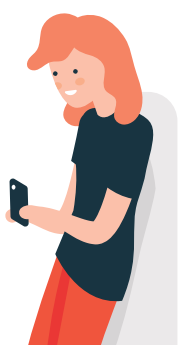
El facilitador repartirá las 2 o 3 frases divididas, entregando a cada participante una hoja con la letra apuntada; cada participante tendrá una hoja y no sabrá qué letras tienen los demás.

- El facilitador ha elegido esas letras para formar una palabra o frase,

  (**Ejemplo**: red de servicio, App Zona Ser Afiliados, servicios en línea, etc.); son los participantes quienes deben averiguar la palabra o frase.







Además, se pueden colocar normas y reglas, como, por ejemplo:



1. Que se deben presentar cada vez que hablan con alguien para formar la palabra. (afianzando el uso de la norma de presentación).
2. Los participantes no pueden decir o mostrar que letra tiene hasta que se presente o se presente algún compañero (una vez se presente, podrán definir si la letra que tiene su compañero le puede servir o no para formar la frase), una vez elijan a la persona debe utilizarse todas las letras de los compañeros seleccionados, no puede quedar compañero en el grupo sin utilizar su letra).
3. Si el mensaje no es el buscado, se da una segunda oportunidad.

¿QUÉ ES LA RED DE SERVICIO?



1 ¿Qué es la afiliación al Régimen Subsidiado y Contributivo en Salud?



a Los servicios y medicamentos a los que tengo derecho.

b Un grupo de IPS y organizaciones que garantizan el acceso de los servicios de salud efectivo.

c Un grupo de servicios especiales a los que tengo befeficios como afiliado.



2 ¿Cómo puedo acceder a mi red de servicios?

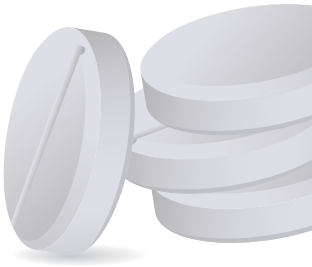
a Llamando al #603 o a la línea 018000116882 de Mutualser EPS.

b Solicitándola a la IPS.

c A través de la pagina web de la EPS en prestación del servicio.

d Por medio de la App Zona SER Afiliado o por la plataforma web “www.mutualser.com”.

3 ¿Por qué es importante conocer mi red de servicios?



a Porque facilitan el acceso y la atención oportuna, continua e integral.

b Puedo asistir rápidamente a la IPS que necesite por cualquier urgencia.

c Solo B es cierta.

d Todas son ciertas.

e Solo A y B son ciertas.



4 ¿Qué significa IPS de 1er nivel?

a Son aquellas a las cuales puedo acceder sin previo aviso.

b Son las EPS de atencion básica que ofrecen servicios de promoción, mantenimiento y servicios generales.

c Este nivel busca satisfacer las necesidades de salud de la persona, familia y comunidad, de manera ambulatoria.

5 ¿La red de servicio también incluye urgencias?

a Sí.

b No.

c Solo B es cierta.

d Solo A y C son ciertas.

e Ninguna.

6 ¿Puedo elegir las IPS a las que deseo acudir?

a Solo las contratadas.

b Si puedo elegir, es mi derecho.

c Solo A es cierta.

d Puedes seleccionar solo entre la IPS de 1 nivel contratadas.

7 ¿Recuerdas cuál es la pagina web?

a www.MutualSER.org

b www.zonaserafiliado.com

c www.mutualser.org

d www.mutualser.com

8 ¿La App Zona Ser cuenta con la red de servicios?

a No.

b Sí.

c Tal vez.



PLAN RÉPLICA CONSTRUYENDO ALIANZAS DE USUARIO



Objetivos:

Fortalecer el rol de líderes de las alianzas de usuarios, afianzando en los valores y cualidades.

Potencializar la capacidad resolutiva y de comunicación de los participantes relacionado con su rol y/o funciones de veeduría y liderazgo.

Promover acciones educativas de responsabilidad hacia los recursos del sistema.

¿Qué es la Alianza de Usuarios?

Es un grupo de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud que se vinculan y organizan para defender los derechos de los usuarios de salud y velar por la calidad de los servicios.

Representan a la familia y a la comunidad en la vigilancia, control y toma de decisiones, para el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud que recibimos. Estas personas son líderes solidarios, respetuosos y responsables que han desarrollado la capacidad para comunicar y proponer acciones de mejoramiento en salud. Les apasiona aprender, servir y orientar a la comunidad.

Son personas vinculadas a un proceso participativo que se identifica con el empoderamiento de los derechos y deberes de los usuarios adoptando la educación como pilar esencial para el adecuado desempeño de su tarea.

Cualidades de las Alianzas de Usuarios:

Son líderes amables, respetuosos, responsables, populares y mensajeros de su comunidad que se apropian de los mecanismos de participación para promover los derechos en salud.

Líderes amables y sencillos: Personas empáticas, sociables identificados con la pasión de servir. Entienden las necesidades y preocupaciones de su grupo, familia y comunidad.

Respetuosos: Reconocen los derechos, cualidades y posturas de los demás. Guían de forma objetiva sin pretender un beneficio particular. Brindan un trato cordial a las personas con cuidado y atención.

Populares: Son identificados en toda la comunidad. Estiman tiempo a la escucha de inquietudes del personal que acude a ellos.

Mensajeros de su comunidad: Imparten por todos los medios información actualizada, pertinente y de ayuda a su comunidad relacionadas con el cuidado y protección de la salud. Utilización de lenguaje claro: Capaz de comunicarse de manera clara y efectiva.

Íntegros: Personas auténticas y transparentes; reconocen sus oportunidades de mejora y trabajan para corregir.

Creativos: Son agentes motivadores con capacidad de crear ideas originales y novedosas, y de encontrar soluciones prácticas a los problemas.

Valores:

Respeto: Reconocer, valorar y tratar con consideración las ideas, opiniones, derechos y necesidades de todos los miembros de la alianza y usuarios, fomentando un ambiente de diálogo y cooperación. Esto nos permitirá la inclusión de diferentes puntos de vista y reforzar el compromiso con os objetivos comunes.

Responsabilidad: Actuar con compromiso y conciencia en el cumplimiento de las tareas adquiridas. Este valor garantiza el avance la AU, fortalece la confianza a estos representantes y promueve una cultura de compromiso y fiabilidad.

Solidaridad: Colaborar de manera desinteresada y activa, actuar con empatía y disposición para apoyar y colaborar con los demás miembros y usuarios, especialmente en momentos de necesidad o dificultad; compartiendo recursos y conocimientos para alcanzar objetivos comunes y afrontar desafíos en conjunto.

Puntualidad: Cumplir con los horarios y tiempos establecidos para reuniones, actividades y compromisos adquiridos en la alianza, valorando el tiempo de los demás y del APS. La puntualidad asegura que las actividades planificadas se desarrollen de manera eficiente.

Ejercicio 1. Juego de roles:

Replicar por municipios en las salas ATUS ejercicio de presentación de los participantes donde estos resalten la labor y acciones que realizan como participante.

Se hará entrega a cada participante de un caso a resolver, se le indicará leer en forma detenida para mayor comprensión y respuesta asertiva según conocimientos.

Ejercicio 2. Muro de Valores:

Se construirá un “MURO DE VALORES” espacio visualmente atractivo para los participantes.

La actividad, se realizará posterior al “juego de roles”; este espacio permitirá a los participantes describir y escribir los compromisos que tiene un líder comunitario y la capacidad de valorar los recursos disponibles.

Se entregará material educativo (marcadores, pinturas, fotografías e imágenes alusivas)

El espacio se finaliza con el reconocimiento y exaltación del apoyo que estos brindan en los procesos de gestión de servicios de la EAPB.

Recursos para profundizar en casa.

Se sugiere antes de realizar el ejercicio “MURO DE VALORES” mencionar de forma generalizada definiciones de los valores presentes en el proceso PS como son la responsabilidad, puntualidad, respeto, solidaridad; resaltar la evolución y transformación del proceso participativo del cual forman parte y la importancia de proyectarse en la comunidad como personas confiables. (Reforzar con soporte en el Reglamento interno AU y Resolución 2063 PPSS).

ANEXOS

Ejercicio 1. Casos de estudio para acciones de solución o direccionamiento de parte de las AU.

Paso 1: Se explica al grupo la importancia de la actividad.

Paso 2: Se les indica sacar de la bolsa o recipiente la hoja que contiene caso a resolver, este anotara en ella acciones que realizo y percepción final de su direccionamiento o gestión.

Paso 3: Se solicita a cada participante en espacio de 2 minutos socializar el ejercicio realizado, el asistente PS retroalimenta y refuerza al final del ejercicio en forma reflexiva.
Los estudios de caso fueron creados según experiencias.

"Un afiliado de zona rural sin acceso a celular inteligente solicita apoyo para agendar cita médica especializada, menciona no poder hacerlo porque en la IPS le responden que no hacen agendamientos en forma presencial que el proceso se hace por los canales de atención. ¿Qué harías como Alianza de Usuarios?".

"Usuario en farmacia aborda al miembro de la Alianza de usuarios manifestando que pondrá una tutela a la EPS porque ya ha venido 3 veces a farmacia y no le hacen entrega del pendiente, ¿Qué respuesta u orientación le puedes hacer como Alianza de Usuarios?".

"Usuario enojado a las afueras de la oficina local de la EPS mencionando que interpondrá tutela porque no le dan los transportes para acudir a cita médica argumentando que es muy pobre".

"Identificas a un compañero de la Alianza de usuarios haciendo un direccionamiento inadecuado en comunidad ante una solicitud de transportes ante la EAPB ¿Qué harías al respecto?".

"Como miembro de la Alianza de usuarios recibes solicitud de apoyo de un afiliado que menciona acudir a la Supersalud ya que ha hecho solicitud a la EAPB en tres ocasiones de servicio (cirugía programada sin respuesta de la IPS) ¿Cuál sería tu orientación?".

Ejercicio 2. Muro de valores.

Es preciso, antes de iniciar el ejercicio sensibilizar a los participantes en la adopción y afianzamiento de valores presentes en el proceso como son la responsabilidad, puntualidad, solidaridad, respeto.

- **Paso 1:** A cada participante se le entregará un marcador o material educativo para plasmar sus anotaciones
- **Paso 2:** Se motiva a los participantes anotar los compromisos de apoyo al proceso de transformación del sistema de salud mediante el programa de PS.
- **Paso 3:** Se les invita a citar una muestra de agradecimiento en el acto de recibir la prestación de un servicio de la EAPB.
  Recursos para profundizar: Reglamento interno de las AU – roles y responsabilidades dentro del proceso.

Plan de réplica: Funciones de las alianzas de usuarios

Objetivo

Educar a la población afiliada y participantes en las funciones de la alianza de usuarios.
Las actividades ayudaran en la identificación de las funciones de la asociación de usuarios y atender de acuerdo con la normatividad vigente la defensa de los derechos de los usuarios y velar por la calidad de los servicios de salud.

Ejercicio 3. ¿Hacia dónde caminamos?

Materiales: Huellas en varias direcciones impresas en papel; 2 cajas de cartón donde se depositarán todas las funciones de la alianza de usuarios (50% en una caja y 50% en la otra)

Pasos para seguir:

1. Se harán dos caminos con hojas de papel que tendrán huellas en varias direcciones con el objetivo de que cada persona salte o camine siguiendo la dirección de los pies sobre ellas.
2. En las últimas hojas del recorrido encontrarán huellas hacia la misma dirección. La intención es llegar a la meta y encontrar la caja con las funciones en el menor tiempo posible; escogerán una y la leerán en voz alta para que todo el recinto las pueda escuchar.
3. Se repetirá el juego hasta que se escojan todos los papeles de la caja
4. Al final se reflexiona sobre la importancia de tener claro la dirección correcta para el logro de los objetivos, teniendo conocimiento de nuestro rol en un grupo y los lineamientos establecidos para tal fin.

Ejercicio 4. El semáforo

Materiales: 1 bolsa; Trozos de papel con cada una de las funciones

Pasos para seguir:

1. Orientar en la metodología
2. Los asistentes harán un círculo (uno detrás del otro)
3. Dos personas se colocarán de frente, tomándose de las manos con la distancia suficiente para que puedan pasar las personas del círculo entre ellas.
4. Se contará con un moderador para que den las indicaciones durante el juego
5. Cuando el moderador diga verde, las personas del círculo avanzan hacia adelante, cuando diga amarillo retroceden lo más rápido que puedan y cuando diga rojo se detendrán y la o las personas que queden entre las dos personas que están tomadas de las manos deberán escoger al azar un trozo de papel depositados en una bolsa donde se encuentran las funciones de la alianza de usuarios.
6. Se leerán las funciones en voz alta y se repetirá el juego hasta que se escojan todos los papeles de la bolsa.
7. Se reflexiona en la importancia del trabajo en equipo y tener claro a donde dirigirnos



Cultura de la Seguridad Social en Salud: Promoción de estilos de vida saludables

Promoción de estilos de vida saludable

Estrategia alineada al modelo de aprendizaje de Comunidad de Práctica.

Objetivo General

Educar a la población afiliada y participantes en la promoción de estilos de vida saludables y/o acciones de autocuidado.



Acciones para realizar

1. Actualización de participantes y vinculación a la CP.
2. Convocar y realizar encuesta en los grupos de WhatsApp con las temáticas a priorizar (se proponen 4 categorías que abarcan la temática de estilos de vida saludable: nutrición, actividad física, educación sexual y reproductiva y salud mental)
3. Se prioriza el orden de las categorías acorde a la votación, seleccionando para el 1 er encuentro, aquella con mayor votación.

Actividades

Las actividades ayudarán a la identificación, prevención y atención de los factores de riesgo de la salud de la población afiliada.

Ejercicio 1. Verdadero o Falso.

Objetivo: Educar sobre mitos y realidades en salud, promoviendo el conocimiento sobre factores de riesgo.

Descripción: Preparar tarjetas con afirmaciones sobre salud (alimentos, ejercicios, enfermedades). Los participantes deben decidir si son verdaderas o falsas.

Ejercicio 2. El Consultorio Saludable.

Objetivo: Fomentar la comunicación sobre salud, identificar síntomas y factores de riesgo, y promover la toma de decisiones informadas.

Descripción: Los participantes se dividen en grupos y representan diferentes roles (médico, paciente, enfermero). Deben simular una consulta médica donde discutan hábitos saludables y factores de riesgo.

"La salud no es solo la ausencia de enfermedad, es un estado de bienestar que se cultiva con decisiones diarias; elige vivir plenamente"

TIPS DIARIOS:

Actividad Física

- Realizar rutina de estiramientos de 5 minutos en sus espacios de trabajo (y oficinas en caso de la réplica) para liberar tensión muscular.
- Postura correcta: análisis de la postura que adoptamos en los escritorios o en las sillas en que estamos sentado mientras esperamos ser atendidos.

Salud Mental

- Ejercicios de respiración: respirar con consciencia, realizarlo de manera profunda para lograr reducir el estrés.
- Día positivo: escribir en una nota algo positivo del día o 3 cosas por las que quiera agradecer.

Habitos Saludables

- Espacio donde los participantes escriben compromisos personales para mejorar y/o mantener un buen estado de salud (es posible realizar en oficinas).