**GUION INTRODUCCIÓN COMPONENTE FORMATIVO 3**

**Título del video: Gestión de novedades en la afiliación al SGSSS con enfoque diferencial y atención al usuario**

La afiliación al **Sistema General de Seguridad Social en Salud** **(SGSSS)**, contempla diversas novedades que pueden surgir durante la vida del usuario. Entre ellas se encuentran el **ingreso o afiliación inicial**, el **traslado de EPS**, el **cambio de datos personales**, la **inclusión o retiro de beneficiarios**, el **cambio de régimen**, el **cambio de municipio**, el **nacimiento**, el **fallecimiento** y el **retiro** por pérdida de condiciones.

Estas situaciones están reguladas por un marco legal específico que incluye la **Constitución Política**, el **Decreto 780 de 2016**, la **Resolución 4622 de 2016** del Ministerio de Salud y Protección Social, la **Ley 1122 de 2007** y la **Ley 1438 de 2011**.

El procedimiento para modificar una afiliación exige una atención cuidadosa. Inicia con la **escucha activa** al usuario y la **verificación** de su necesidad, seguido de la consulta normativa, la **revisión de documentos**, el **diligenciamiento del formulario** o plataforma, el **registro**, la **radicación** y la **entrega** de **constancia**. Posteriormente, se realiza seguimiento al caso, orientación al usuario y registro en la bitácora de atención.

Se incluye además la portabilidad, que garantiza la continuidad en la atención al cambiar de lugar de residencia. La **comunicación asertiva** es esencial para orientar adecuadamente al usuario, al igual que las **estrategias de servicio al cliente**.

Finalmente, se aplica el enfoque **diferencial en salud**, el cual **reconoce y respeta** las condiciones particulares de cada persona, asegurando un **trato equitativo y digno** en todos los procesos de **afiliación y gestión de novedades**.

**TOTAL PALABRAS: 242**