PROCESO DE APOYO A LA GESTION DE PQRS PARA PACIENTES ONCOLOGICOS MES DE ABRIL DEL 2023.

N°4145.020.14.84.096

Informe proceso de la gestión realizada en los seguimientos a casos oncológicos desde el nivel psicosocial y barreras administrativas solicitados al programa en articulación con el SAC fortaleciendo el manejo integral dando respuesta por Orfeo o Mirave durante el mes de abril.

Datos generales

Fecha: abril 01 al 30 del 2023

Lugar: VIRTUAL – VISITAS DOMICILIARIAS

Dirección: LLAMADAS TELEFONICAS Y CORREOS INSTITUCIONALES

Integrantes: María Claudia Pereira Acosta- Contratista – Luz Mirley Solís Sinisterra – Contratista.

Objetivo: Realizar intervención en los seguimientos a casos oncológicos desde el nivel psicosocial y barreras administrativas solicitados al programa en articulación con el SAC fortaleciendo el manejo integral dando respuesta por Orfeo o Mirave durante el mes de abril.

Metodología aplicada: Se participó de manera telefónica y mediante correos institucionales utilizando las siguientes intervenciones:

primer momento compartir correos desde los entes que solicitan el apoyo de gestión.

segundo momento se hace gestión desde la parte administrativa para direccionar la solicitud de apoyo por parte de la profesional Luz Mirley Solís.

tercer momento se hace apoyo desde el área psicosocial por parte de la profesional Maria Claudia Pereira, para la salud mental y las emociones que manejan dentro del grupo familiar y el paciente oncológico, y la activación de ruta psicosocial con el prestador de salud al que pertenecen

cuarto momento seguimiento ya sea desde llamadas, correos y finalmente visitas domiciliarias si en algún momento requirió el paciente y cierre a cada caso de PQR gestionado.

1. Desarrollo de la jornada: durante el mes de abril llego al correo del programa 18 casos de PQRS, en donde se observó que uno de ellos no compete al programa haciendo el direccionamiento respectivo.
EAPB EMSANNAR (2), MALLAMAS (4), SOS (3), ASMETSALUD (3), SANITAS (2), SALUD TOTAL (1) COOSALUD (1) NUEVA EPS (1) Y AIC (1).

PROCESO DE APOYO A LA GESTION DE PQRS PARA PACIENTES ONCOLOGICOS MES DE ABRIL DEL 2023.

N°4145.020.14.84.096

Para un total de 18 manejados y resueltos durante el mes de abril del 2023. Se hace desglosamiento de la información por caso de la siguiente manera:

EAPB	ASUNTO	PACIENTE	PROCESO QUE SE REALIZÓ	ESTADO	OBSERVACIÓN
SANITAS	DIFICULTADES DE TRANSPORTE A PESAR DE ESTAR AUTORIZADAS	DAVID ALEJANDRO GUEVARA	SE GESTIONA TRANSPORTE CON AUTORIZACIONES - SE DA APOYO PSICOSOCIAL	CERRADO	REMITE DIANA CRUZ EPIDEMIOLOGA DE PROGRAMA CANCER
SALUD TOTAL	SOLICITUD DE ALBERGUE, realizar proceso de portabilidad para la entrega de los suministraos en la ciudad de Cali donde el paciente está recibiendo el tratamiento, pero su lugar de residencia es en la ciudad de Valledupar por lo que se está viendo afectada	ALANNA CASTRO	SE REALIZA GESTION DONDE TRABAJADORA SOCIAL DE IMBANACO LOGRA ALBERGUE PARA LA MENOR POR 15 DIAS SE BRINDA APOYO PSICOSOCIAL Y SE SOLICITA QUE HAYA ACTIVACION DE RUTA CON LA EAPB DESDE LO PSICOSOCIAL	CERRADO	REMITE DIANA CRUZ EPIDEMIOLOGA DE PROGRAMA CANCER
COOSALUD	DIFICULTADES DE TRANSPORTE PACIENTE DISCAPACITADA	ISABEL PIEDRAHITA	SE REALIZA GESTION CON LA EAPB Y APOYO PSICOSOCIAL A LA ESPERA DE RESPUESTA DE COOSALUD, SE DIO RESPUESTA POR PARTE DE LA EAPB DONDE SE DA AUTORIZACION DE TRANSPORTE LA SEMANA	CERRADO	REMITE DIANA CRUZ EPIDEMIOLOGA DE PROGRAMA CANCER

PROCESO DE APOYO A LA GESTION DE PQRS PARA PACIENTES ONCOLOGICOS MES DE ABRIL DEL 2023.

N°4145.020.14.84.096

			PASADA Y VIENE A CALI EL DIA 15 A CALI PARA CITA		
EMSSANAR	ABANDONO DE TRATAMIENTO	JALCY RIASCOS	SE REALIZA VISITA DOMICILIARIA NO SE ENCUENTRA A LA PACIENTE SE HACE SEGUIMIENTO TELEFONICO PERO FINALMENTE LA PACIENTE NO ESTA EN LA CIUDAD Y A PARTE REFIERE NO CONTINUAR CON EL TRATAMIENTO SE DA APOYO PSICOSOCIAL	se encuentra en gestión de respuesta a apoyo solicitado a ICBF Y POLICIA, debido a que desde las entidades de salud ya se hiso todas las gestiones y los padres encuentran vulnerando los derechos de la menor y no se ha podido encontrar para poder hacer gestión.	HUV REMITE
MALLAMAS	DIFICULTADES PARA AUTORIZACION DE TRASPLANTE	DAYELIN SARITA MEZA TUTALCHA	se obtuvo autorización para Trasplante de donante vivo de la paciente Dayelin Sarita con diagnóstico de Hepatoblastoma, con esta respuesta se da cierre al caso de la menor dentro de los tiempos por ley SE REALIZ APOYO PSICOSOCIAL	CERRADO	REMITE TRABAJADORA SOCIAL IMBANACO JENIFER DEL VASTO
SOS	APOYO ACTIVACION DE RUTA	MARTHA ISABEL MONTAÑO	SE LOGRA LA ACTIVACION DE RUTA ONCOLOGICA Y SE DA APOYO PSICOSOCIAL Y ACTIVACION DE LA MISMA CON LA IPS PRIMARIA	CERRADO	REMITE ESE NORTE LEIDY GIRALDO PROGRAMA CLINICA DE MAMA

PROCESO DE APOYO A LA GESTION DE PQRS PARA PACIENTES ONCOLOGICOS MES DE ABRIL DEL 2023.

N°4145.020.14.84.096

MALLAMAS	SUSPENSION DE QUIMIOTERAPIAS Y ABANDONO DE TRATAMIENTO	JULIETH ESTAFANIA SANTACRUZ	SE HACE GESTION POR PARTE DE LLAMADO Y MEDIO CORREO PARA LOGRAR INGRESAR DE NUEVO A LA PACIENTE A LA RUTA ONCOLOGICA Y APOYO PSICOSOCIAL. EL DIA 28-03 2023 LA EAPB MALLAMAS RESPONDE Atendiendo la solicitud, por parte de las diferentes instituciones, por la situación que presenta la menor Julieth Estefanía Santacruz Puerchambud identificada con RC 1085958022, con diagnóstico de retinoblastoma bilateral sin compromiso del SNC. Por parte de la Eps Mallamas, se ha realizado el seguimiento por parte del profesional Universitaria de la ría de cáncer (24/03/2023), a través de llamada telefónica responde madre de la menor Jenny verónica Puerchambud, quien manifiesta que no desea que le realicen la cirugía y solo piden que dejen llevar a la niña a su domicilio, además	CERRADO	REMITE IMBANACO

			que son de escasos recursos, se sensibiliza en la importancia del tratamiento, sin embargo, continua con la negativa de continuar con el tratamiento. Así mismo se está realizando seguimiento por parte de la IPS Primaria y el respectivo seguimiento por el equipo psicosocial de la EAPB. Agradecemos por su colaboración y quedamos atentos a cualquier inquietud. Proyecto: Marcela Guerrero PU RIA Ca PACIENTE CON MULTIPLES SEGUIMIENTOS NO POSITIVOS, DONDE SE REQUIERE HOSPITALIZACION POR ESTADO CLINICO Y EL 27 DE MARZO EL PACIENTE NO ASISTE A CONSULTA PARA SER HOSPITALIZADO; DESDE LA SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL DE CALI EL DIA 29 DE MARZO REALIZA LLAMADO TELEFONICO A LOS NUMEROS SUMINISTRADOS		

			LOS CUALES NO HA SIDO POSIBLE LA COMUNICACION, SE HACE CORREO A LA EAPB EMSSANAR PARA QUE REALICE SEGUIMIENTO DOMICILIARIO AL MENOR Y VERIFICAR SITUACION Y SITUACION DE ABANDONO DE TRATAMIENTO. lado la secretaria de salud realiza visita al menor Sebastián Alexander Cuenca Mora, ubicada en la dirección carrera 25D -72F 3-05 del barrio Villa del Lago, en compañía de la jefe enfermera Luz Mirley Solis y la Psicóloga Maria Claudia Pereira; nos atiende la señora Otilia González abuela materna del menor quien refiere que en horas de la mañana fueron dos profesionales de la EAPB EMSSANAR a realizar visita, de parte de las profesionales de la secretaria se explica el motivo de la visita y la finalidad, se da paso a la intervención de la señora Otilia quien refiere que el menor no desea realmente continuar con el		

			tratamiento cada vez que se le insiste se coloca agresivo y no se ha logrado que nadie lo haga cambiar de idea, consume sustancias desde los 14 años, no estudia hiso solo hasta 9 grado de bachiller, no desea hacer nada, no le interesa la vida palabras que refiere la abuela; el menor se encuentra en el momento en la casa y se le pide espacio para entrar a hablar con él pero refiere de manera agresiva y de rechazo que no desea hablar con nadie. El menor le falta una sesión de quimioterapia, la abuela dice que mientras estuvo en el tratamiento su orina era clara y que había dejado de consumir, pero al volarse de la clínica no quiso regresar y de nuevo empezó a consumir.		
EMSSANAR	Requiere (Quimioterapia) genera estados de inmunosupresión (baja en las defensas del cuerpo), anemia, riesgos de sangrado, toxicidad hepática,	SEBASTIAN ALEXANDER CUENCA MORA	PACIENTE CON MULTIPLES SEGUIMIENTOS NO POSITIVOS, DONDE SE REQUIERE HOSPITALIZACION POR ESTADO CLINICO Y EL 27 DE MARZO EL PACIENTE NO ASISTE A CONSULTA PARA	SE REALIZA CORREO Y APOYO PARA GESTIONAR VISITA DOMICILIARIA PARA IMPACTAR A LA MENOR PARA CONTINUIDAD DE TRATAMIENTO	EMSSANAR

	renal, cardiaca y hematológica; por lo que debe ser valorado de manera periódica por un hemato oncólogo pediatra. Este estado de inmunosupresión lo hacen más vulnerable a infecciones potencialmente letales por parte de gérmenes oportunistas. ABANDONO DE TRATAMIENTO		SER HOSPITALIZADO; DESDE LA SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL DE CALI EL DIA 29 DE MARZO REALIZA LLAMADO TELEFONICO A LOS NUMEROS SUMINISTRADOS LOS CUALES NO HA SIDO POSIBLE LA COMUNICACION, SE HACE CORREO A LA EAPB EMSSANAR PARA QUE REALICE SEGUIMIENTO DOMICILIARIO AL MENOR Y VERIFICAR SITUACION Y SITUACION DE ABANDONO DE TRATAMIENTO. lado la secretaria de salud realiza visita al menor Sebastián Alexander Cuenca Mora, ubicada en la dirección carrera 25D -72F 3-05 del barrio Villa del Lago, en compañía de la jefe enfermera Luz Mirley Solis y la Psicóloga Maria Claudia Pereira; nos atiende la señora Otilia González abuela materna del menor quien refiere que en horas de la mañana fueron dos profesionales de la EAPB EMSSANAR a realizar visita, de		

			parte de las profesionales de la secretaria se explica el motivo de la visita y la finalidad, se da paso a la intervención de la señora Otilia quien refiere que el menor no desea realmente continuar con el tratamiento cada vez que se le insiste se coloca agresivo y no se ha logrado que nadie lo haga cambiar de idea, consume sustancias desde los 14 años, no estudia hiso solo hasta 9 grado de bachiller, no desea hacer nada, no le interesa la vida palabras que refiere la abuela; el menor se encuentra en el momento en la casa y se le pide espacio para entrar a hablar con el pero refiere de manera agresiva y de rechazo que no desea hablar con nadie. El menor le falta una sesión de quimioterapia , la abuela dice que mientras estuvo en el tratamiento su orina era clara y que había dejado de consumir pero al volarse de la clínica no quiso regresar y de nuevo empezó a consumir.		

PROCESO DE APOYO A LA GESTION DE PQRS PARA PACIENTES ONCOLOGICOS MES DE ABRIL DEL 2023.

N°4145.020.14.84.096

SOS	Dificultad cita con especialista y autorización de examen de experimentaría y camina el 15 de abril	NATHALIA MONTEALEGRE	solicitarles muy respetuosamente se gestione de manera urgente la cita con especialista de la menor Natalia Montealegre Ramírez Tarjeta de identidad 1191217394, madre Johana Alexandra Ramírez, tele: 3232956981, debido a que el 15 de abril tiene el examen de espirometría y caminata por lo que se necesita urgente la valoración debido a que en el mes de noviembre del 2022 estuvo en UCI. Realiza gestión de solicitud de cita por neumología pendiente que tiene la menor NATALIA MONTEALEGRE RAMIREZ TI 1191217394 la cual se asigna para el día 23 de mayo del 2023 09:30 am prestador CFVL y cita para toma de ayudas DX el día 18 de abril del 2023 prestador CFVL. Se informa al familiar datos de la cita correspondiente.	CERRADO	remitido por Diana Cruz epidemióloga
MALLAMAS	Negación del tratamiento	JULIETH ESTAFANIA SANTACRUZ	Ingresa el 09 Marzo/2023 a hospitalización con signos de progresión tumoral en ojo derecho, por lo que se comentó	Por medio de la presente me permito enviar respuesta a solicitud de la usuaria JULIETH ESTEFANÍA	REPORTA TRABAJADORA SOCIAL DE IMBANACO

			en junta médica (14 Marzo/2023) se revisaron imágenes de RNM de orbitas donde se evidenció compromiso de la cabeza del nervio óptico, con ojo único derecho con progresión de la enfermedad con riesgo	SANTACRUZ, a quien está en seguimiento, desde la Ips Primaria, así mismo desde la EPS Mallamas del área de gestión del Riesgo, atención al usuario y referencia y contrarefencia, se ha realizado los respectivos tramites en la intervención al grupo familiar y en la garantía de mejorar el bienestar de la usuaria, para el caso, se está comentado la contrarreferencia a HOSPITAL INFANTIL LOS ANGELES – PRINCIPAL y CENTRO DE CUIDADOS CARDIONEUROVASCULARES PABON SAS – PRINCIPAL, donde se cuenta con las especialidades requeridas de cuidados paliativos que pueden brindarle la atención a la menor, no obstante en el momento no se cuenta con disponibilidad de camas. Por lo	

PROCESO DE APOYO A LA GESTION DE PQRS PARA PACIENTES ONCOLOGICOS MES DE ABRIL DEL 2023.

N°4145.020.14.84.096

				cual se continuarán realizando las gestiones para la búsqueda de aceptación y atención de la menor.	
SANITAS	DIFICULTAD DE SUMINISTROS PARA CONTINUIDAD DE TRATAMIENTO (MERCAPTOPURINA Y DEXAMETASONA)	JOSE MANUEL ARIAS	Se realizó gestión directamente con los referentes de la EAPB SANITAS, mediante correo institucional refiriendo el apoyo para dar continuidad en el tratamiento del menor frente a la dificultad que viene teniendo en cuanto a los suministros para la continuidad de su tratamiento Como la mercaptopurina y dexametasona). El día 11 de abril se realiza contacto telefónico con la madre del menor la señora Julieth Alexandra Arias quien refiere que el menor el día de ayer 10 de abril se le realizo la cirugía y la entrega de medicamentos, se encuentra hospitalizado en la clínica Valle del Lili, por lo cual se le da respuesta a la PQRs manifestada. La psicóloga hace intervención desde la parte emocional, dando espacio a la madre quien refiere	CERRADO	REMITE DIANA CRUZ

PROCESO DE APOYO A LA GESTION DE PQRS PARA PACIENTES ONCOLOGICOS MES DE ABRIL DEL 2023.

N°4145.020.14.84.096

			que es un niño que actualmente está estudiando en grado tercero en la cordaire, es un niño alegre, muy sociable y recibe total apoyo por parte de sus padres y profesores. Siempre refiere que no importa la enfermedad él está muy confiado en que Dios lo va a sanar y que podrá disfrutar con sus amigos y hermanos. Con ellos se da cierre al acompañamiento y gestión de la situación ante la barrera mencionada.		
SOS	DIFICULTAD PARA ENTREGA DE SUPLEMENTOS COMO EL ADVANCE Y MEDICAMENTOS	DANIEL FERNANDO RAMIREZ	con el fin de solicitar muy respetuosamente la autorización de los suplementos del menor ya que por su condición actual el peso y la talla no son acordes con su edad, en llamada telefónica la madre refiere que ustedes como EAPB ya tienen conocimiento pero que hasta la fecha cruz verde de Palmira no lea gestionado la entrega del suplemento.	EN GESTION	REMITE DIANA CRUZ
NUEVA EPS	ACTIVACION DE RUTA A TRAVES DE VERIFICACION DE EXAMEN	ANA MARIA TORRES	Reporto paciente quien asiste a bx por particular a unicancer y el resultado es carcinoma, paciente	EN GESTION	REMITIDO POR UNICANCER

PROCESO DE APOYO A LA GESTION DE PQRS PARA PACIENTES ONCOLOGICOS MES DE ABRIL DEL 2023.

N°4145.020.14.84.096

			quien tiene nueva EPS.		
AIC	Negación del tratamiento POR CARACTERISTICAS CULTURALES	YISMARY SARIT PAZU	se envía correo para solicitar teléfono de contacto de los padres de la menor, y saber a qué EABP pertenece.	EN GESTION	REMITE HUV
ASMETSALUD	DIFICULTAD PARA MEDICAMENTOS Y AUTORIZACION PARA QUIMIOTERAPIAS	BLANCA LILIA CERON	se hace gestión con la referente de EAPB ASMETSALUD CALI, Pamela Paciente programada para el día 2 de mayor del 2023 segundo piso sala de quimioterapia clínica remedios	CERRADO	FAMILIAR DE PACIENTE
ASMETSALUD	SUSPENSION DE TRASPLANTE A MENOR	MARIA JOSE MANQUILLO	Se realizó gestión con referente Alexandra Larrahonde de EAPB ASMETSALUD CAUCA, quien hace gestión con la profesional de acceso y estamos a la espera de respuesta	EN GESTION	FUNDACION ONCOLOGICA NUEVO AMANECER

Finalmente se puede evidenciar que las EAPB con más reporte durante este mes fueron MALLAMAS, quien tiene más casos de PQRS, seguidos de las EAPB

Atentamente,

MARIA CLAUDIA PEREIRA ACOSTA
Equipo funcional Adultez y Vejez.
Secretaria de Salud Pública Cali

LUZ MIRLEY SOLIS SINISTERRA
Equipo Funcional Adultez y Vejez
Secretaria de Salud Pública Cali.

CCC

ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI

PROCESO DE APOYO A LA GESTION DE PQRS PARA PACIENTES ONCOLOGICOS MES DE ABRIL DEL 2023.

N°4145.020.14.84.096