ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI

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

**N°4145.020.14.84.070**

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 marzo.

Datos generales

Fecha: marzo 01 al 30 del 2023

Lugar: VIRTUAL

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 marzo.

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 y cierre a cada caso de PQR gestionado.

1. Desarrollo de la jornada: durante el mes de marzo 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.
   Casos infantiles: 14 de las EAPB EMSANNAR (6), MALLAMAS (3) SANITAS (2) ASMETSALUD (1) SALUD TOTAL (1) COOSALUD (1)
   Casos adultos 3 de las EAPB SOS, NUEVA EPS Y EMSANNAR

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

**N°4145.020.14.84.070**

Para un total de 17 manejados y resueltos durante el mes de marzo del 2023.
Se hace desglosamiento de la información por caso de la siguiente manera:

- Se realizó gestión directamente con los referentes de la EAPB EMMSANAR, la jefe Angélica Maria Roldan gestora integral a cargo de cáncer infantil de la EAPB EMSSANAR y Paola de las PQRS, se realiza el debido diligenciamiento para dar apoyo y solicitud para agilizar la cita de la menor a lo que se hace referencia que ya se hace el debido cambio de autorización del hospital Universitario a clínica de los remedios, se hace contacto con la madre de la menor la señora Claudia Magón Hincapié con numero de contacto 3128487920, quien se le da la directriz sin embargo, luego manifiesta que hace llamado a la clínica de los remedios presentando la misma barrera de agenda, se hace contacto directo con Angélica y hace la gestión de Según lo conversado telefónicamente con la jefe Diana Roldan se carga y autoriza consulta por cx general para la valoración de la usuaria direccionada al HSJD, con NUA 2023000633160, la solicitud anterior que estaba direccionada a remedios fue anulada.
  De igual manera, informar caso notificado por la SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD DE CALI, menor con TI 1111671555 Sara Jineth Erazo Magón, paciente con diagnóstico de masa en mama derecha con IPS PRIMARIA Hospital Carlos Holmes Trujillo a quien el médico general solicita en el mes de noviembre valoración de Cirugía de mama y tumores blandos, la cual fue autorizada para el HUV, la madre informa que el HUV le notifico que no tienen el servicio, al revisar CONEXIA se visualiza que fue modificado para la CLÍNICA REMEDIOS.

  Dando alcance a lo anterior siendo este un servicio que hace parte de las micro redes solicito comedidamente, su apoyo con el Hospital Carlos Holmes Trujillo para verificación y agendamiento del servicio requerido por la menor.
  Adicionalmente se reporta al área de autorizaciones, por el direccionamiento que la funcionaria FLOR ALBA BLANDON PEREZ JEU le dio al caso, teniendo en cuenta que es una menor de edad y la clínica Remedios no cubre a esta corte.
  paso para dar respuesta a su solicitud, era necesario el cambio a un prestador idóneo para la consulta de cirugía de mama y tumores el cual ya se realizó por el área de Autorizaciones, seguidamente la consecución de la cita y su respectivo agendamiento. Con lo anterior me permito informar que desde el área de gestión del Riesgo y en articulación con Hospital San Juan de Dios, se agendo cita para la menor Sara Jineth Erazo Magón TI 1111671555 para el próximo 9 de marzo de 2023, a las 12:30 pm, con el Dr. Luis Alberto Olave Asprilla médico cirujano Especialista en mama y tumores.
  Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con la madre de la menor quien refiere que vive sola con la menor, tiene un puesto de empanadas, el padre de la menor no convive con ella y es muy poco el apoyo económico que les da y desde la parte emocional totalmente ausente.
  La menor ha tenido cuadros de mucha depresión y ha tenido acciones donde ella misma se hace cortadas en su cuerpo; la madre refiere que ha solicitado también

las citas con psicólogo, pero ha sido imposible; se hace intervención por parte de la psicóloga quien le hace referencia a las emociones y lo que puede estar pasando con la menor, se le hace ver que no se puede dejar mucho tiempo sola a la menor para evitar que pueda caer en este tipi de cuadros depresivos e intentos de autoflagelación; se pide a la EAPB y a la madre de la menor asistir ambas a apoyo terapéutico y por parte de la EAPB activar ruta de atención psicosocial quien hacen referencia que su IPS primaria es la ese oriente a lo que se hace direccionamiento a la madre para que por favor active esta ruta de apoyo para ambas.

- Con la paciente Karen Dariana Gallego, Se realizó gestión directamente con los referentes de la EAPB EMMSANAR, la jefe Angélica Maria Roldan gestora integral a cargo de cáncer infantil de la EAPB EMSSANAR, quien manifiesta que es un caso de MIPRES, y que lo reenviara para verificar si se ha radicado los soportes de vacunación.

  Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con la madre de la menor la señora Paula Andrea Pulgarin. Quien manifiesta que la menor termino ya el tratamiento hace tres años y que han estado a la espera de las vacunas y EMSSANAR no le han dado solución.

  La menor convive con todo su grupo familiar, han estado en ruta de apoyo psicosocial, la menor solo presenta un poco de dificultad para aprender un poco desde la parte del colegio por ahora se encuentra cursando 5 de primaria con algunas dificultades, los profesores le ayudan, pero refieren que si no avanza no la pueden pasar y toca que repita el año.

  La madre desde la parte emocional refiere que la menor se encuentra bien comparte con su grupo de pares y es una niña que no presenta dificultades.

  Se brinda apoyo y acompañamiento desde la parte emocional para mejorar su salud mental y poder brindar a la menor un mejor estilo de vida y su grupo familiar.
- Con el menor Rigo Andrés de la Cruz, Se realizó gestión directamente con los referentes de la EAPB EMMSANAR, la jefe Angélica Maria Roldan gestora integral a cargo de cáncer infantil de la EAPB EMSSANAR, quien suministra los correos de los siguientes profesionales quienes son los encargados de la gestión para la menor trasplante.cardiacoemssanar@gmail.com y angelomontenegro@emssanar.org.co se realiza el debido diligenciamiento para dar apoyo y solicitud para agilizar la petición de la menor quien por medio de la profesional Katherine Torres quien a su vez se evidencia la gestión mediante el apoyo solicitado a Thahyri Andrea Medina quien da la siguiente información.

  Dando respuesta a la solicitud que se realizó directamente con la EAPB EMSSANAR nos dan la siguiente respuesta: Usuario RIGO ANDRES DE LA CRUZ GOMEZ TI 1089569416 de TAMINANGO - NARIÑO en comunicación con el acudiente se constata que por el momento se encuentra en la ciudad de Cali, por lo tanto, se realiza direccionamiento del medicamento VALGANCICLOVIR para FARMART. Favor dirigirse a la farmacia para radicado y/o entrega.

  Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con la madre del menor la señora Mary Luz Gómez quien refiere que se

encuentran en Cali desde abril del 2022 en un hogar de paso asignado por la EAPB llamado La MINGA, en donde están esporádicamente debido a que el menor tuvo un trasplante de medula y es más lo que pasa en la clínica IMBANACO y sale muy poco al hogar de paso si mucho se quedan 15 días y retornan a la clínica, el menor adquirió una infección en los pulmones motivo por el que también se la pasa en la clínica.

Se le pide a la madre del menor describir con quien convive el menor a lo que refiere tener una estructura familiar completa con una hermana mayor, pasando a ser el hijo menor dentro del hogar, está cursando actualmente 8 de bachillerato, pero lo hace de manera virtual debido a que le es imposible asistir.

El menor a ratos presenta cuadros de ansiedad y depresión por todo lo que lleva dentro de la clínica, manifiesta estar aburrido y querer salir de ahí, sin embargo, es una persona tranquila, y socializa mucho con las personas; se le pregunta a la madre si han tenido apoyo de ruta psicosocial a lo que refiere que, si dentro de la clínica ha tenido apoyo de psicólogo y trabajador social, han realizado algunas intervenciones.

Se brindan pautas de trabajar los tiempos libres para lograr manejar los episodios de ansiedad y ocio del menor, de esta manera se da intervención y cierre a la gestión ejecutada.

- Se realizó gestión directamente con los referentes de la EAPB MALLAMAS, con la jefe Yessica Termal, coordinadora de gestión clínica, quien suministra los datos de contacto de la menor MANUELA CAMILA YANBARCUNI, y las autorizaciones pendientes en el correo, al contactarse a la madre de la menor la señora Josefina Concino al número 3144012655, manifiesta que desde el día anterior en la noche 01 de marzo del 2023 llegaron a Cali, se encuentran en un albergue (CASA INDIGO), manifiesta que ya se encuentra presentando los exámenes para que la agenden y poder realizar a la menor; por tal motivo se observa que la EAPB MALLAMAS, da respuesta oportuna a la solicitud requerida a través de la PQR que llega al correo del programa.

  Se brinda apoyo y acompañamiento desde la parte emocional para mejorar su salud mental y poder brindar a la menor un mejor estilo de vida y su grupo familiar, la madre manifiesta que vive la menor con sus padres es la menor de tres hermanos; la menor se encuentra actualmente estudiando en pre escolar, pierde clases cuando tiene este tipo de traslados para sus tratamientos.

  Desde la parte emocional la madre refiere que la menor es una niña normal, contenta y sociable, la relacion de su grupo familiar para con la menor es positiva todos están pendientes de ella y a través del apoyo y el amor han manejado la situación, los hermanos de la menor desconocen el diagnóstico de la menor, solo refieren que está enferma y se debe cuidar mucho.

  Se le pregunta a la madre si han recibido apoyo psicosocial y refiere que no pero que tampoco lo necesitan, es un poco reacia a la intervención debido a sus creencias, se respeta el espacio de la madre y su decisión sin embargo se da pautas de manejo dentro de casa para la relacion del grupo familiar.
- Este caso de un adulto, la señora Karen Elisa Mina, Se realizó gestión

directamente con los referentes de la EAPB EMSANAR, para realizar el apoyo para el conocimiento de la EAPB y la activación de ruta solicitado por Sollangy Ivonne Sánchez Aguirre jefe asistencial de Unicáncer, quien es la persona que hace la petición.

Se realiza posterior a ello oficio mira ve y correo a la EAPB EMSANAR, debido a que se hace la respectiva consulta, para identificar quien es la entidad a cargo de la paciente para el proceso de activación.

Luego se envía la solicitud vía correo a la jefe Katherine Torres quien, remite correo a la jefe encargada de los ingresos para activación de ruta oncológica.

Se brinda apoyo y acompañamiento desde la parte emocional para mejorar su salud mental y poder brindar a la paciente un mejor estilo de vida y su grupo familiar, sin embargo, al contactar a la paciente se logra evidenciar que aún no tiene conocimiento del resultado del examen realizado; manifiesta que el día de mañana 07-03-2023 tiene cita con la médica en Buenaventura para que le lean el examen.

Desde lo manifestado por la señora Karen, se le brinda el direccionamiento a la paciente en donde se le informa de la gestión realizada por parte del proyecto cáncer y la activación de ruta a la que debe de acceder frente a la EAPB EMSANAR, de igual manera se le pide que dentro del proceso que le hará la aseguradora solicite el apoyo de profesionales como psicólogo y/o trabajador social si en algún momento lo requiere.

Con ello se da cierre a la intervención realizada con la señora Karen.

- Frente al caso de la menor MARIANA ZULUAGA, se realizó gestión directamente con los referentes de la EAPB SANITAS, mediante la asistencia técnica realizada por parte de la psicóloga a la EAPB se solicita a la gestora de cáncer la Jefe Adíela Zambrano la situación del menor a lo que nos da respuesta inmediata dando soporte de la siguiente manera se realizó gestión con cruz verde para entrega del medicamento, se contactó a madre del menor quien nos confirmó la entrega del mismo, por el momento sin novedad.

  Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con la madre quien al contactarla se entabla conversación con la madre de la menor quien refiere que debido al dx dado desde el 2021 le tocó venirse a vivir a Cali, no puede trabajar debido a que es la única persona que está a cargo y cuidado de la mejor, vive solo con su figura materna y recibe apoyo de los abuelos maternos y una cuota que pasa el padre de la menor.

  Desde la parte emocional la madre de la menor refiere que es una niña tranquila, está estudiando actualmente, socializa con su grupo de pares y juega constantemente; le ha Sido fácil adaptarse al nuevo cambio y siempre está rodeada de las personas que están con la menor.

  Cuando se le pregunta si ha tenido acceso a la ruta psicóloga refiere que por parte de la EPS no, sin embargo, hace aclaración que durante los dos primeros meses de diagnóstico la clínica Imbanaco acompaño su proceso mientras estuvo hospitalizada y que ahora que es ambulante su tratamiento pueden continuar con el apoyo psicológico y de trabajo social si lo requieren.

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

**N°4145.020.14.84.070**

- Frente al caso del menor JEFFREY DAVID GUTIERREZ, la EAPB ASMETSALUD, donde se solicitar de manera atenta su apoyo con este programa, el cual tiene como objetivo disminuir de manera significativa la tasa de mortalidad por cáncer en los niños menores de 18 años, por causas atribuibles a Leucemias agudas. Por lo tal adjunto barrera de acceso para su gestión.
  Finalmente se da respuesta de la EAPB y de la madre del menor donde confirman que el pasado 8 de marzo por este mismo medio se envió respuesta al requerimiento donde se otifica que ya fue contactado y entregado el medicamento el pasado 01/03/2023.
  Desde la intervención en apoyo psicosocial, se realiza seguimiento telefónico y se contacta a la tía del menor la señora Argenis Tabajoi, quien refiere que el menor se encuentra actualmente
  en timbio cauca, está cursando séptimo de bachillerato, es un menor que ha visto su enfermedad de una manera positiva, no ha tenido dificultades en cuanto a sus emociones por el contrario para la edad que tiene refiere ser un niño muy maduro para la edad que tiene; maneja una frase que es la que siempre lo sostiene " mi cura está en mi estado emocional".
  Por otro lado, ve su enfermedad como algo positivo mantiene muy contento y agradecido por la forma en como lo atienden y lo tratan en la clínica Valle del Lili, su único inconveniente son los medicamentos que no son continuos lo cual interrumpen sus quimioterapias.

- La EAPB EMMSANAR, la jefe Angélica Maria Roldan gestora integral a cargo de cáncer infantil de la EAPB EMSSANAR, quien manifiesta que es un caso de MIPRES, y que lo reenviara para verificar la autorización de los implementos solicitados para el menor EDRIAN JOAO ANDRADE, Donde está pendiente las siguientes autorizaciones:

- Gammagrafía renal

- Control con nefrología

- Electromiografía con neuroconducción

- Control por neurología

- Mipres pañal niño etapa 5 y pañitos.

- NOTA: pendiente cambiar proveedor de férula ya que el prestador Imbanaco no las está realizando es importante para el menor cumplir las conductas médicas.

  Después de la solicitud gestionada la jefe Angélica da respuesta a lo siguiente: e forma cordial se notifica que a la acudiente del menor EDRIAN JOAO ANDRADE

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

**N°4145.020.14.84.070**

MOSQUERA RC 1150955008 a través del canal de WhatsApp de la línea amiga ya se le notifico autorización de

- - Gammagrafía renal NÚMERO DE AUTORIZACIÓN: 2023000706205 IPS Autorizada: CENTRO MÉDICO IMBANACO DE CALI SA - CALI (VALLE).
- Control con nefrología NÚMERO DE AUTORIZACIÓN: 2023000706189 IPS Autorizada: CENTRO MÉDICO IMBANACO DE CALI SA - CALI (VALLE)

- - Electromiografía y neuroconducción: Notifica la jefe Katherine Torres de alto costo que ya se inició proceso de anticipo ANTC4192

- - Control por neurología: La ips no ha realizado el cargue correspondiente a dicha solicitud para darle gestión pertinente

- - Mipres pañal niño etapa 5 y pañitos. Al verificar Prescripción: 20230214119035197308 de pañales de evidencia que la ips IMBANACO no han aprobado la junta médica para poder auditar y dar respuesta de acuerdo a esta solicitud.
- - Férula: IPS Autorizada: NÚMERO DE AUTORIZACIÓN: 2023000712657 ORTOPEDICA AMERICANA - CALI (VALLE).
  Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con la madre de la menor la señora Anyi Paola Mosquera Montaño al teléfono: 3207033370. Quien manifiesta que el menor está dentro del tratamiento pero que siempre existe la dificultad con las autorizaciones.
  Sin embargo, se indaga un poco en la parte emocional de la figura materna para brindar apoyo al grupo quien refiere que a veces se siente muy impotente debido a las dificultades de emsanar para dar las cosas al menor y que se junta con la situación económica ya que está trabajando solo cuando la llaman por días y sus ingresos no son fijos.
  Se le da orientación en capsulas emocionales y las probabilidades de estrategias de un nuevo empleo o acciones de ingreso.
  Se brinda apoyo y acompañamiento desde la parte emocional para mejorar su salud mental y poder brindar a la menor un mejor estilo de vida y su grupo familiar.
  De esta manera se le da cierre y apoyo al caso del menor informando a la madre las autorizaciones realizadas por parte de la EAPB.
- La EAPB NUEVA EPS, a quien se envió en reiteradas ocasiones correos sin respuesta alguna, finalmente se contactó a la referente Leny Carolina Dávila Burbano, Profesional II Enfermedades de Alto Impacto REGIONAL SUR-

OCCIDENTE; quien solicita a Preservir adjuntar la patología realizada para poder brindar la activación de ruta a la paciente y de esta manera realizar el ingreso correspondiente.

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

**N°4145.020.14.84.070**

Se ha dado espera por parte de la EAPB con la jefe Carolina Dávila a quien se ha contactado por correo, wasaps sin respuesta alguna para la activación de ruta de la paciente.

Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con

la señora Nasly Johana Grueso, quien en reiteradas veces se realizó llamado telefónico quien no se tenía respuesta alguna, finalmente se logra respuesta del numero suministrado 3157389589 quien la persona que contesta manifiesta no conocer a la señora Nasly, que hace mucho tiempo tiene ese número y que no sabe porque llaman a ese teléfono a preguntar por la señora cuando no sabe quién es ni la conoce.

- los referentes de la EAPB – EMSSANAR, quien refieren lo siguiente, Estimadas jefes, comedidamente solicito su apoyo con el caso en asunto del menor JUAN FERNANDO OLANO MOSQUERA RC 1143996681 quien tiene un requerimiento del ente de control; al verificar la última historia clínica que reporta en CONEXIA del hospital CLUB NOEL del día 22 de febrero de 2023, se visualiza una cita de control con el Dr Varela traumatólogo ortopedista quien ordena nueva valoración con resultado de patología en 15 días en el HUV; desde la secretaría de salud solicitan servicio de transporte, pero no se visualiza en el sistema que el niño haya sido notificado con diagnóstico de cáncer, ni se ha generado orden de mipres para el servicio de transporte, en ese orden de ideas me podrían informar si ya hay reporte de patología que corrobore el diagnóstico? (ya se revisó en el link de patologías del HUV y no se encuentra disponible).

  De antemano les agradezco la atención prestada y quedo atenta a sus comentarios, para dar pronta respuesta al ente de control y en caso de diagnóstico positivo, ingresar al menor a la Ruta integral de Cáncer infantil.

  PD: se copia a la línea amiga infantil para su conocimiento y fines pertinentes, en caso que el HUV y el CLUB NOEL reporten un diagnóstico positivo.

  A su vez refieren que el paciente quien ha tenido única cita con Ortopedia Oncológica, quien en su evolución registra, que es manejado en HUV, debe estar notificado por ustedes y activado la ruta con la EAPB.

  Se adjunta respuesta y autorización gestionadas por parte de la EAPB:

  Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con la señora Carmen Mosquera madre del menor y quien contesta del número 3163591862, quien hace referencia a que el menor ya tiene cita el día 13 de marzo con el especialista y en el transcurso de la semana tiene otra cita.

  Se brinda apoyo y acompañamiento desde la parte emocional para mejorar su salud mental y poder brindar a la menor un mejor estilo de vida y su grupo familiar, en donde la madre refiere que es un niño alegre, atento, socializa con su grupo de compañeros y primos.

  Desde el apoyo emocional cuando se indaga a la madre del menor refiere estar bien está a la espera que el médico le dé el resultado después de la operación del menor para saber si puede volver al jardín y estar más tranquilos es la persona que suple las necesidades del menor y está todo el tiempo con él, recibe apoyo

de la familia, pero es siempre quien vive en función de él frente a sus cuidados y demás necesidades.
Se brindan pautas y capsulas de salud mental para manejar en situaciones de adversidad, dando cierre a la gestión del caso.

- La EAPB SANITAS y se realiza la gestión con la jefe Adíela Zambrano quien nos copia la respuesta que se da al paciente Buenas tardes, doctora reportó menor TI CC 1081058438 DAVID ALEJANDRO GUEVARA RODRÍGUEZ diagnosticado con Leucemia , quien está recibiendo sus atenciones y tratamiento en clínica Imbanaco ,según seguimiento madre del menor manifiesta que Movilicemos no se ha comunicado con ella para lo del transporte ,adjunto autorizaciones aprobadas para que nos pueda colaborar con este caso.
  Remito gestión realizada frente a solicitud de transporte del menor el cual se gestionó la autorización y la programación con movilicemos para garantizar el servicio.
  Se da respuesta que se da la autorización del transporte del menor pero la madre al ser contactada refiere que solo por un tiempo y que el tratamiento va hasta septiembre.
  Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con la señora Sandra Milena Rodríguez, madre del menor quien refiere que el menor es un niño alegre, responsable, estudioso actualmente está cursando séptimo año de manera virtual en el colegio la Merced de Pasto.
  La madre refiere que debido a la operación de trasplante de medula decidieron mudarse a la ciudad de Cali, estuvieron viviendo los primeros meses en el hogar de paso PAEZ, pero que luego prefirieron buscar un arriendo a parte porque el padre del menor le salió un puesto en la ciudad y podían mejor su estilo de vida y el del menos, la madre se salió de trabajar desde el momento en que el menor fue operado y es la persona quien está al pendiente del menor, de sus cuidados, cada semana tienen exámenes de laboratorio y citas y es la persona que se hace cargo del menor.
  El menor es hijo único del matrimonio, y tiene más hermanos, pero por parte del primer hogar del padre. Se le indaga a la madre del menor si han recibido apoyo psicosocial y han sido incluidos dentro de la ruta a lo que manifiesta que en un principio cuando estuvieron en la clínica Imbanaco estuvieron con el apoyo de la psicóloga Mayra y la trabajadora social y un guía espiritual. Pero ya por apoyo externo no.
  Con esto se da cierre y seguimiento al caso del menor frente a su barrera de transporte.

- los referentes de la EAPB COOSALUD, la presente es con el fin de solicitar muy respetuosamente se le garantice el transporte de desplazamiento a la menor ISABEL SOFIA PIEDRAHITA TI: 1113862199 ya que vive en Cartago valle con

su madre de bajo recurso y desde el 18 de diciembre no asiste a cita de control por la falta de transporte. acudiente madre-LEIDY JOHANA PINEDA TELE-3505283727.

Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con la señora Leidy Pineda, quien hace referencia que la menor desde el 16 de diciembre del 2022 no ha tenido más controles ni citas, esa última vez que vinieron le dieron solo el dinero del pasaje de Cartago a la terminal y la señora refiere ser de bajos recursos le toco pedir de la terminal a la clínica muchas veces han viajado desde las 3:00am y no tienen con qué comer en todo el día y en la clínica les han manifestado que ella tiene que cubrir la alimentación de su hija, son inhumanos, supuestamente autorizan los traslados del transporte pero nunca llega razón por la que no puede asistir a los exámenes o controles.

A su vez la menor es discapacitada y no han podido realizar la gestión del carnet de discapacidad para su renovación.

La menor vive solo con la madre quien es la persona que suple sus necesidades, las atienden en clínica Imbanaco cuando vienen. Se envía nuevamente correo a la referente Martha Huertas de COOSALUD, para lograr hacer gestión pronta y a su vez pedir apoyo desde el programa de discapacidad para esta paciente.

- Frente al caso de la menor ALANNA CASTRO CORONADO, la EAPB SALUD TOTAL, se realiza la gestión por medio de correo – la Accesibilidad No garantizar la ubicación de un niño y su acompañante en un hogar de paso y demás servicios de apoyo social, necesarios para prestar la atención integral del cáncer infantil, cuando la condición socioeconómica lo requiera, de conformidad con las normas vigentes.

  La madre refiere que presenta inconveniente con el apoyo de hogar de paso, informa que la EAPB le indicó 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.

  Por otro lado, se hace la intervención con el profesional de Psicología quien hace contacto con la señora Angie Coronado y refiere que la trabajadora social de la Clínica Imbanaco le gestiona el día de hoy 22 de marzo un albergue, pero solo por 15 días para la menor, sin embargo, la madre manifiesta que se encuentra preocupada porque la menor tiene las defensas muy bajas y que solicita no compartir ni cuarto ni baño con nadie ya que es propensa a adquirir cualquier bacteria o enfermedad.

  Se brinda un espacio de escucha a la madre de la menor quien se puede ver en su voz entre cortada la inestabilidad emocional por la que se encuentra, sentimientos de frustración y depresión viven constantemente en la madre por lo que refiere dentro de su lenguaje a lo que se hace intervención mediante capsulas emocionales y algunas estrategias de asertividad y manejo de las emociones que puede trabajar ella sola y con la niña, pues refiere que la menor en ocasiones llora mucho, se desespera y la lleva a situaciones de mucho estrés.

  Se habla con la madre de la menor para poder brindar la petición de solicitar más

tiempo el albergue para ellas y los cuidados o disponibilidad para tener un cuarto solo, debía al alto grado de adquirir algún tipo de bacteria u otra enfermedad. A su vez se solicita a la madre activar y pedir apoyo psicosocial con base a la paciente y su grupo familiar.

- la EAPB EMSANAR, frente al abandono de tratamiento de la menor y quien pide se apoye, haciendo visita domiciliaria al sitio suministrado, dando seguimiento y acción a lo solicitado se realiza visita domiciliaria a la menor JALCY BIRNEY RIASCOS VICTORIA TI 1150946980, en la dirección suministrada carrera 46B # 52 - 41 del barrio Ciudad Córdoba a lo que encontramos un inmueble de 4 pisos se hace llamado en los dos primeros pisos sin ningún tipo de respuesta, se observa por una de las ventanas que la casa del primer piso se encuentra casi desocupada sin embargo salen varios vecinos de los lados de la casa y enfrenten refieren que no conocen a la menor y que se encuentran trabajando; no se tiene un numero de contacto para poder brindar un acercamiento y así insistir de nuevo en que se haga la continuidad del tratamiento, esperamos si se tiene un numero por favor suministrar para lograr hacer contacto con los padres o familiares a cargo del menor. se anexa soporte fotográfico para validar visita realizada por la enfermera jefe Luz Mirley Solís y la psicóloga Maria Claudia Pereira. (se anexa soporte fotográfico).

  Luego Bienestar familiar realiza su aporte informando, Con toda atención nos permitimos informarle que hemos recibido su solicitud de fecha 21 de marzo de 2023, en la cual nos indica: “Abandono de tratamiento oncológico pediátrico Jalcy Birney Riascos Victoria TI 1150946980”.

  Es necesario nos suministre: dirección, barrio, municipio, ciudad y departamento donde se encuentra el niño; en caso de no contar con los anteriores datos, agradecemos brindar las indicaciones que nos permitan llegar al lugar de ubicación de este; lo anterior se requiere para conocer la competencia territorial y designar a la misma para el trámite de su petición. Adicional suministrar los datos del familiar para ampliar la información sobre lugar de residencia de la menor de edad.

  Al respecto le comunicamos que, una vez realizada la lectura de su comunicación, dicha información se registró en nuestro sistema al número de petición existente relacionada en el asunto, sin que esto altere los términos de la solicitud inicial.

  Luego realiza intervención la parte de navegación del HUV quien refiere que desde el Área de hemato oncología, informamos que el día de hoy se recibe llamada (3117740004) de la señora Ana Riascos, madre de la paciente Jalcy Riascos, quién informa que hace un mes residían en Buenaventura, pero actualmente se encuentran en Bogotá. Además, reiteró que por el momento la niña se encuentra estable, no está recibiendo medicamentos, ni tratamientos. También informa que la menor no tiene el catéter picc, y que fue retirado por ella (madre), es pertinente mencionar que este procedimiento solo lo realiza el personal médico y enfermería, ya que, es un riesgo de vida o de muerte para el paciente si es retirado de manera "brusca", sin embargo, la madre realiza directamente este procedimiento sin acatar las recomendaciones.

  La madre del paciente no entrega dirección de residencia y reitera que no desea

continuar recibiendo el tratamiento para la paciente. Por parte del equipo de navegación se reitera frente a la importancia de continuar con el tratamiento y así garantizar calidad de vida y bienestar a la menor, sin embargo, niega continuar con dicho proceso.

Finalmente, de nuevo se hace intervención por parte del grupo de cáncer de la secretaria dando información donde se hace varios llamados al número suministrado de donde se recibe llamada (3117740004) de la señora Ana Riascos, madre de la paciente Jalcy Riascos, y no se obtiene ninguna comunicación para seguir realizando el apoyo desde la secretaría y así lograr que la menor acceda al tratamiento y poder hacer ver a la madre la situación y peligros en los que puede recaer la menor.

Se hacen varios llamados y finalmente suena buzón de voz luego de varios intentos realizados a lo que se puede ver que la madre de la menor está totalmente reacia a continuar con el tratamiento de la menor y quien de manera legal y psicosocial no se logra vincular de nuevo a la menor más porque ya se encuentran en otra ciudad.

- Se realizó gestión directamente con los referentes de la EAPB MALLASMAS, donde solicitamos muy respetuosamente su apoyo con el caso de la menor.

  CASO: DAYELIN SARITA MEZA TUTALCHATI 1086579010 Paciente de 8 años con Hepatoblastoma epitelial fetal pretext III, estadio IV; identificada con TI 1086579010. Paciente candidata a trasplante, pero sin realización de procedimiento, dado las dificultades asociadas a no autorizaciones por parte de EAPB. En seguimiento realizado en febrero, padres refieren preocupación por no autorización referenciada, manifestando que entablarían acciones legales para su consecución. En seguimiento telefónico a figuras parentales realizado en marzo, indican que entablaron acción de tutela y que se encuentran a la espera de respuesta por parte de EAPB. (EAPB refiere ausencia de convenios)

  De igual manera se solicita el número de contacto de los padres donde se pueda hacer el contacto para el apoyo desde lo psicosocial, a lo que dentro del correo se brinda el número 3215739205, se llama y se habla con el señor Cristian Meza padre de la menor quien refiere que la menor vive con su grupo familiar compuesto por mama, papa y una hermana de 13 años, estuvieron en un albergue por un tiempo pero que decidieron irse y pagar un cuarto debido a que tienen demasiadas personas allá y se sentían ahogados y sin muchas posibilidades de estar más tranquilos.

  La menor se encuentra actualmente estudiando, pero solo tres veces a la semana de manera virtual debido a la situación de su enfermedad.

  La menor socializa con su grupo de pares de manera normal, juega y está tranquila sin embargo a veces los dolores son la que la desestabilizan.

  El padre refiere que ellos si a veces, les da mucha rabia al ver la impotencia de la poca ayuda y todo lo que no les solucionan para darle una mejor vida a la menor, sin embargo, tratan de manejar la situación comparten con la menor y pasan con ellas el mayor tiempo; la relacion con su hermana mayor es buena y todos estamos siempre pendiente de ella.

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

**N°4145.020.14.84.070**

Finalmente se envía el correo a la EAPB MALLAMAS y dando espera a la respuesta para la gestión y apoyo de la menor.

- Se realizó gestión directamente con los referentes de la EAPB SOS, donde se solicitó su ayuda con activar ruta de cáncer de mama a la paciente MARTHA ISABEL MONTAÑO NARVAEZ DOC 66883511 quien asiste a clínica de mama de la Red de Salud Norte E.S.E. el 17 de marzo del 2023 donde se realiza de manera particular, ecografía de mama que reporta un birads 4C a lo que se procede a realizar inmediatamente una biopsia de mama donde se da un diagnóstico el día de hoy 22 de marzo donde el informe reporta un CARCINOMA INVASIVO DE TIPO NO ESPECIAL (DUCTAL), NOTTINGHAM GRADO 3 SCORE 9/9, FOCO INVASIVO MAYOR 6 MM, SIN EVIDENCIA DE FOCOS DE CARCINOMA IN SITU, SIN EVIDENCIA DE NECROSIS, NO SE OBSERVAN CALCIFICACIONES, INVASIÓN VASCULAR LINFÀTICA, NO EVIDENTE INVASIÓN PERINEURAL NO IDENTIFICADA.

  Por lo cual solicito su ayuda para activar la ruta, de igual manera se realiza contacto telefónico con la hija de la paciente Vanessa Muriel quien refiere que la usuaria ya ingresó a la Ruta de su EAPB SOS, se encuentra estable emocionalmente, tiene excelente red de apoyo familiar, se brinda acompañamiento y espacio de escucha frente a lo que manifiesta que ya se activó ruta psicosocial.
- Paciente con última quimioterapia intraarterial realizada 12 diciembre/2022, en abandono del tratamiento desde el 16 enero/2023 por dificultades administrativas con EAPB. Ingresa el 09 Marzo/2023 a hospitalización con signos de progresión tumoral en ojo derecho, por lo que se comentó 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 de compromiso de SNC secundario a infiltración de nervio óptico con alta posibilidad de metástasis y muerte, situación por la que debe ser llevada a extracción completa de su único ojo derecho para garantizar como primer pilar de tratamiento la vida de la paciente.

  Se realiza reunión con figuras parentales de la paciente quienes se niegan a la realización de este procedimiento, por lo que se solicita la valoración de bioética en la que se escuchan percepciones y orienta frente a la importancia de priorizar el mayor bien para la paciente. Se realiza abordaje por Trabajo Social en el que se evidencia persistencia de negativa en las figuras parentales frente al tratamiento. Se le motiva a la reflexión y se orienta con respecto a la prioridad del derecho a la vida y la importancia de realizar el procedimiento para garantizar el mayor bienestar a la paciente. Se les indica que así tengan responsabilidad legal sobre su hija, existen entes estatales encargados de proteger y validar los derechos de los menores, garantizando el mayor bien. Se les indica a los padres que por persistencia en negativa se efectuará reporte a autoridad competente.

  Se genera reporte a través del chat ICBF y se notifica la situación a EAPB.

  Paciente actualmente ubicada en hospitalización, Piso 7 Habitación 730- Clínica Imbanaco.

ALCALDIA DE
SANTIAGO DE CALI

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

**N°4145.020.14.84.070**

- Datos de las figuras parentales:
  Jairo Fernando Santacruz.
  Jenny Verónica Puerchambud.
  Teléfonos: 3175844472-3102621910
  Dirección de ubicación: Vereda Chiranquer, Municipio de Ipiales. A tres minutos del Colegio Los Pastos, en una casa de ladrillo. Resguardo Indígena Ipiales.
  Desde la gestión del programa se hace correo a la EAPB Cordial saludo EAPB MALLAMAS
  La presente es con el fin de solicitarles muy respetuosamente seguimiento sobre el caso en mención apoyando por su equipo psicosocial de la EAPB, ya que realizamos varios intentos telefónicos donde la mamá de la menor responde y dice "no deseo atender la llamada" por lo que solicitamos una pronta gestión desde la EAPB

Finalmente se puede evidenciar que las EAPB con más reporte durante este mes fueron EMMSANAR, quien tiene más casos de PQRS, seguidos de las EAPB SANITAS, MALLAMAS, SOS, ASMETSALUD Y SOS.

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.