ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI DESARROLLO SOCIAL SERVICIO DE SALUD PÚBLICA	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG) INFORME DE INTERVENCIONES DEL GRUPO SALUD PÚBLICA	MMDS01.03.15.P002.F054	
		VERSIÓN	002

TIPO DE INTERVENCIÓN

Sensibilización [ ] Capacitación [ ] X Acompañamiento [ ] X Seguimiento [ ] Jornada [ ]

Otro, Cuál: __INFORME PQRS

Virtual: [X] Presencial: [ ] Individual: X [ ] Colectiva: [ ]

DATOS DEL ENTORNO

Educativo: [ ] Comunitario: [X] Laboral: [ ] X Instituciona [ ] Otro: _____

FECHA: 17/jul/2023 al 17/ago/2023 **HORA:** 08:00 am a 04:00 pm

LUGAR: Correo institucional

Nombre Representante del Escenario: MARIA CLAUDIA PEREIRA – psicóloga - contratista

COMUNA	INSTITUCIÓN	SEDE
	SAC	SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL
	EAPB	12 EAPB

1. DATOS GENERALES DE LA INTERVENCION:

Desde el Subgrupo de adultez y vejez del proyecto cáncer, los contratistas: María Claudia Pereira Acosta-Contratista - Luz Mirley Solís Sinisterra -Contratista- Francia Elena Cuesta – contratista- Banessa Acosta- contratista y el Dr. Haibert Giovanni Muñoz. realizan seguimiento administrativo y apoyo desde la ruta psicosocial a cada una de las PQRS que llegan al correo del programa.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

2. 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 primer corte del mes de agosto.

3. CONTENIDOS:

Correos institucionales para gestión directa con las diferentes EAPB, el SAC y demás entes que les competa la intervención.
Llamadas telefónicas con cada uno de los usuarios para verificar gestión y apoyo psicosocial.
Acompañamiento Psicosocial directo con el usuario y referentes de las EAPB

4. METODOLOGÍA:

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, Francia Cuesta, Bannesa Acosta y el Dr. Haibert Giovanni Muñoz. Cada uno asignado desde casos infantiles y de adulto.

- Tercer momento se hace apoyo desde el área psicosocial por parte de la profesional María 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 para cualquier tipo de usuario que requiera del apoyo e intervención psicológica.

- 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.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

5. DESARROLLO DE LA INTERVENCION:

Durante el corte del 18 de julio al 17 de agosto han llego al correo del programa 17 casos de PQRS, entre ellos por solicitud externa y articulación con el SAC. Manejados y resueltos durante los meses julio y agosto del 2023.

Se hace desglosamiento de la información por caso de la siguiente manera:

Las EAPB con más PQRS durante este corte de periodo EMSANNAR con 10 casos, entre las demás están Asmetsalud con 2 y con 1 PQR, Nueva EPS, Sanitas y Coosalud.

Durante los acompañamientos realizados a través de la gestión de apoyo psicosocial y administrativo se manejó 6 casos de adultos y 11 casos de cáncer infantil.

Finalmente se puede evidenciar que las EAPB con más reporte durante este mes fueron EMSANNAR, quien tiene más casos de PQRS, seguidos de las EAPBS donde reportaron un caso.

6. RESULTADOS ALCANZADOS:

Durante el periodo comprendido se ha dado gestión al 100% de cada uno de las PQRS que han llegado por los diferentes canales, donde se observó que de los 17 casos se realzo cierre a 4 de ellos a la fecha teniendo 13 en gestión debido a que se encuentran aun dentro de los tiempos otorgados.

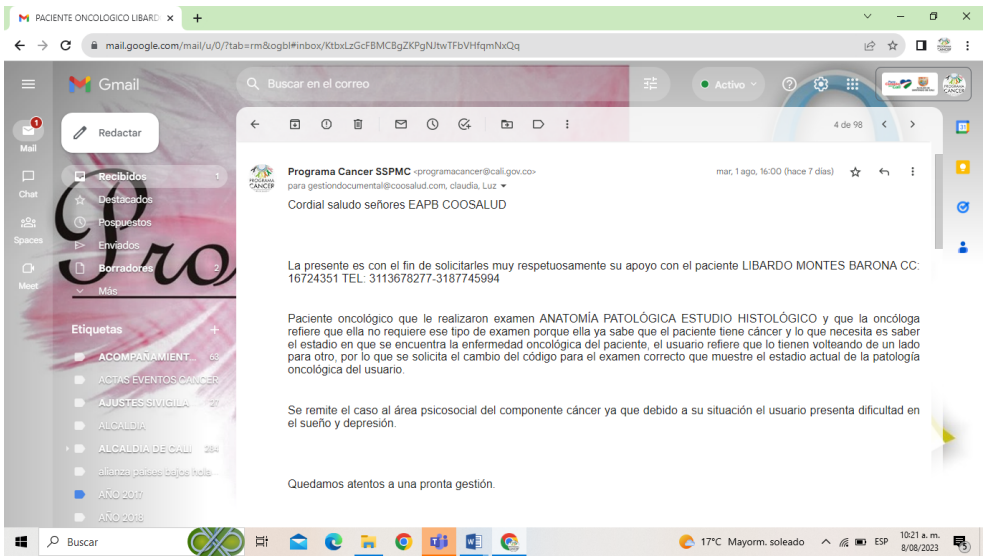
6.1. Cumplimiento de objetivos:

Se da cumplimiento en la gestión realizada en cada una de las PQRS

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

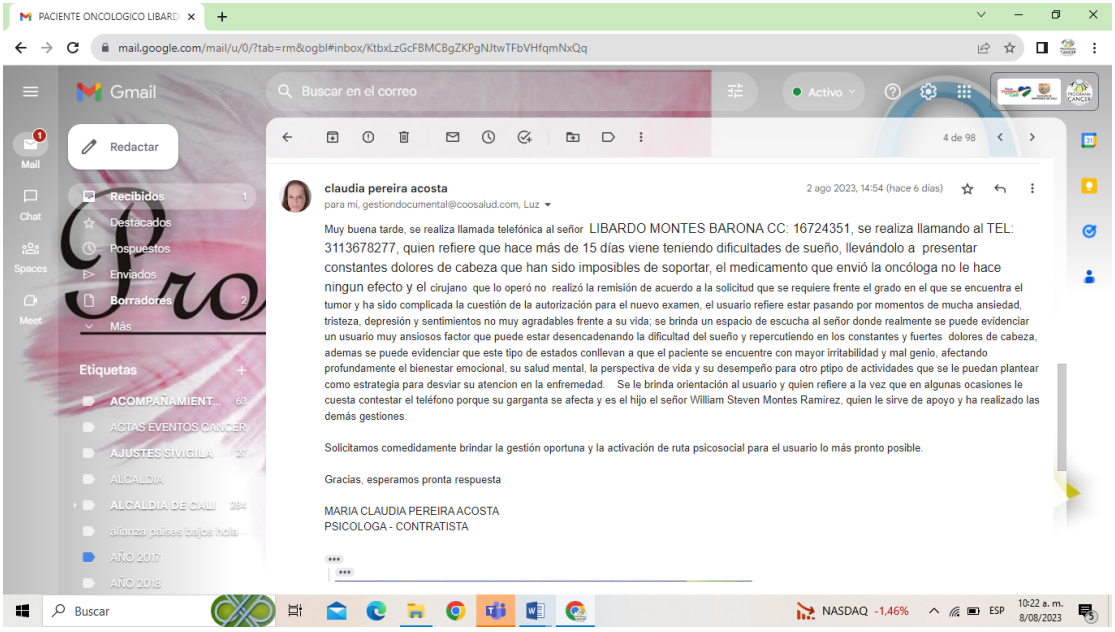
7. REGISTRO FOTOGRÁFICO

7.1. Evidencias Mecanismos de convocatoria



7.2 Evidencias del desarrollo de la Intervención

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.



Correo de respuesta a intervención para gestión inmediata en atención al usuario desde el apoyo psicosocial.

Firma _____ **Firma** Marley Solis

Nombre: MARIA CLAUDIA PEREIRA ACOSTA
Cargo: Psicóloga Contratista

LUZ MIRLEY SOLIS SINISTERRA
Cargo: Enfermera - contratista

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.