ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	PLANEACIÓN Y CALIDAD DIRECCIÓN PLANEACIÓN INSTITUCIONAL Y CALIDAD SISTEMA DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL			
	ACTA DE REUNIÓN			
	Código:	SDS-PYC-FT-001	Versión:	8
Elaborado por: Nury Leguizamon Amaya / Revisado por: Alvaro Amado Camacho / Aprobado por: Juan Carlos Jaramillo Correa				

Tema Desarrollo de acciones de mejora, a partir de los resultados de monitoreo correspondiente al mes de septiembre.

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Subdirección de Determinantes en salud	Gestión En Salud Pública

Objetivo	Fecha:			
Establecer de acciones de mejora dirigidas al fortalecimiento de capacidades profesionales necesarias para las intervenciones por los diferentes canales de atención en el marco del Manual de Atención Línea 106 con calidad y oportunidad pertinentes.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro (X) _Acciones de mejora__		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Sede Optimus			
	Hora Inicio: _6:30 pm_____ Hora Fin: __7:30 pm_____			
	Notas por: Maritza Paola Escobar Peláez			
	Próxima Reunión: Por citar			
	Quien cita: Edwin González Pedroza Apoyo a la Supervisión Técnica y Operativa			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

1. Se relaciona seguimiento a acciones correctivas del mes anterior

Se socializa el proceso de acciones de mejora correspondiente al mes anterior 03/10/2023, las acciones de mejora son: si es un tercero se contacta con la línea y no aporta datos se registrará como MC búsqueda de red de apoyo, Brindar la información solicitada de forma puntual, Revisar la información registrada al momento de realizar la referenciación, en la parte de observación, el MC no se registra

Da inicio al seguimiento a las acciones de mejora donde se evidencian de los hallazgos y acciones realizadas frente del monitoreo del periodo de agosto de 2023, con la profesional Patricia Ramírez Cubillos, Apoyo a la Supervisión, se realiza un balance entre el monitoreo del mes de julio comparado con el del mes de agosto, evidenciando que disminuyeron significativamente los errores por lo que se realiza un reconocimiento y felicitación frente a la superación de las dificultades presentadas. En el mes de agosto se incurrió en 6 hallazgos, se refiere que se debe verificar que la información haya quedado grabada de forma adecuada antes de enviar al aplicativo para no tener dificultades con la ausencia de información o el registro del canal, La profesional Patricia Ramírez Cubillos, Apoyo a la Supervisión Técnica y Operativa de la Línea 106 pregunta si se tienen dudas en relación a los temas que requieren fortalecimiento a lo que se le indica que se encuentra claro , ya que en su mayoría son errores de digitación.

2. Se avanza con cada uno de los ID del SIL que presentaron hallazgo resultado del Monitoreo del mes de septiembre de 2023, relacionando las acciones de mejora dirigidas al fortalecimiento de capacidades profesionales necesarias para las intervenciones por los diferentes canales de atención en el marco del Manual de Atención Línea 106

Resultado acciones monitoreo septiembre de 2023, relacionados por número de ID del SIL	**ACCIONES DE MEJORA**
453962 De acuerdo con narrativa, MC corresponde a un Gesto suicida, evento que se evidencia no se aborda en la orientación 454315 Se identifica evento de alto riesgo en SM, frente al cual, no corresponde MC registrado, así como las acciones de intervención 454863 1. Motivo de consulta no corresponde, de acuerdo con narrativa e intervención, corresponde a un conflicto de pareja o sentimientos de tristeza, por favor, tener presente que el MC es interacción de diferentes variables. 2. No se evidencia oferta institucional, se identifica evento de riesgo en salud mental. 450818 MC de consulta no corresponde, es Otro Motivo de Consulta 457888 1. MC de consulta no aplica de acuerdo con narrativa, es posible identificar implicación emocional en el consultante. 459896 1. MC no corresponde, es posible identificar un Conflicto de Pareja: A partir de la revisión de acciones de mejora, se identifica que profesional prioriza la expresión emocional, como MC de consulta. 2. Orientación no da respuesta a demanda del usuario: A partir de la revisión de acciones de mejora, es posible identificar que, como parte de la intervención la profesional realiza acciones de orientación psicológica para gestión adecuada de la expresión emocional. 452338 1. MC no corresponde, es posible identificar un Conflicto de Pareja: A partir de la revisión de acciones de mejora, se identifica que profesional prioriza la expresión emocional, como MC de consulta. 2. Orientación no da respuesta a demanda del usuario: A partir de la revisión de acciones de mejora, es posible identificar que, como parte de la intervención la profesional realiza acciones de orientación psicológica para gestión adecuada de la expresión emocional.	Se realiza seguimiento a las definiciones de caso para eventos de conducta suicida de acuerdo con la tipología. Idea suicida, Gesto suicida, intento suicida. Se realiza apropiación conceptual del MC de Otro Motivo de Consulta., el cual aplica para consultas que no tienen temas asociados con la salud mental o riego psicosocial, por ejemplo, solicitudes de acceso a servicios farmacéuticos. Se realiza apropiación conceptual de los motivos de consulta, asociados con Búsqueda de Red de Apoyo, aplica para contactos de usuarios que manifiestan solicitud de atención en salud mental, y no da continuidad con la atención. Segundo, aplica para el relato de eventos de riesgos en SM por parte de un tercero que no suministra datos de la persona con el presunto riesgo. Se plantean pautas dirigidas a fortalecer las capacidades para definir el MC. Se recuerda que el MC es el resultado de la interacción de diferentes variables, entre lo que expresa el usuario, las acciones de orientación y la estrategia de priorización de eventos riesgo en salud mental. Se expone la importancia de realizar la orientación psicológica a partir de identificar el motivo de consulta, el cual es insumo que contribuye a dirigir las acciones de orientación que corresponde con la intervención. Se ejemplifica cómo en el proceso de identificar un MC, a partir del relato del usuario, en el que expone diversas situaciones de presunto alto riesgo en salud mental o riesgo psicosocial es posible identificar eventos priorizados de violencia o conducta suicida. Un proceso de pérdida o duelo a conducta suicida; de un conflicto de pareja o una forma de violencia intrafamiliar.
452451	En caso de que se contacte una persona

Evento de presunta conducta suicida en niño de 6 años, en la intervención no es clara la oferta institucional. Informante indica que pertenece a una "obra social" y aclara que no hace parte de una entidad educativa o de otro tipo, lo cual por el nivel de riesgo del evento resulta de vital importancia persistir en la oferta para activar rutas, al parecer la informante comprende que la ruta es únicamente Línea 123. 449770 1. Línea de intervención no corresponde con las acciones realizadas. Corresponde a línea de intervención Información. 2. Hace falta el registro del campo, Número teléfono. 3. En estos casos es importante recordarle a las IED las rutas de notificación y las acciones como primer respondiente.	que pertenece a una Unidad Informadora, (servicios sociales, educativos, comunitarios o de salud) para notificar eventos de interés en salud pública, salud mental. Es necesario que se informe a la persona que consulta sobre las rutas de notificación y se sugiera que comparta una dirección de un correo electrónico para el envió de las rutas de notificación, indicado su rol como notificadores e informando que la Línea 106 no capta notificaciones de UI. Se exponen ejemplos que diferencian las acciones que corresponde a la línea de intervención Información y Orientación
459826 Canal de contacto es errado, corresponde a EMAIL 449770 Hace falta el registro del campo, Número teléfono. 453945 Registro de remisión, presenta error en el SIL en el MC debe corresponder a Seguimiento a caso 452294 Hace falta el registro del campo, Número teléfono. 451280 Canal de contacto, es equivocado, debe corresponde a WhatsApp 459862 Se presenta error en registro de remisión, se registra ruta a SIRC como Personería 460931 Se presenta un registro ID 460946, que se corresponde a una remisión a Línea 123, sin embargo, se registra en el SIL como un Acompañamiento, así como el seguimiento ID 460949 453593 Registro de activación de ruta de SISVECOS es errado, se registra con otra entidad. 460928 Hace falta el registro de Referenciación, de las acciones a los consultorios psicológicos y EPS dado que usuario rechaza la oferta institucional. 457895 Es posible identificar que el número telefónico no aplica a la intervención, se identifica en la narración de otra intervención que el número de contacto corresponde a otro usuario en el	Respecto al funcionamiento del SIL asociado con la verificación de los registros antes de guardar, en particular, canal de origen, motivo de consulta, línea de intervención y entidad, se reitera la importancia de verificar los registros con la información que corresponde con las intervenciones, que permita generar a partir de los reportes del SIL indicadores confiables con la información captada. Se recuerda la importancia de verificar los campos del SIL antes de guardar, para evitar dejar espacios en blanco.

mismo espacio de atención.	
455892 De acuerdo con el relato es posible identificar una posible MI Sexual. Intervención no da respuesta al MC. En el contenido de la orientación, se identifica una referenciación a Línea Púrpura, lo cual no aplica al caso, dado que es una usuaria menor de 18 años. No se identifica oferta institucional para activar rutas 454410 Orientación no da respuesta a demanda del usuario, frente a los riesgos en SM identificados en el hijo de la persona informante, únicamente, se le realiza oferta institucional 459860 Es posible identificar en el relato de la usuaria un relato de VIF, ante el cual no se avanza en acciones de orientación, ni activaciones de ruta correspondientes (SIVIM - LPD) 451265 Se identifica una situación de presunto riesgo en SM conducta suicida, en una tercera persona, ante lo cual no se avanza con acciones de orientación 454871 No es posible identificar, por cuál motivo no se avanza en la orientación 449860 No se realiza oferta institucional, evento de alto riesgo en SM 459904 Intervención no se debe limitar a la oferta institucional 457821 Además del evento de pérdida o duelo, es posible identificar otros riesgos asociados con SM, sin embargo, no se indaga ni se hace oferta institucional 449776 Hace falta indagar el motivo por el cual el usuario está buscando la atención en salud mental, se limita a brindar información de consultorios universitarios	Se indica que, en caso de eventos de conducta suicida, con detonantes asociados con presuntos eventos de VIF, se deben activar las rutas de SISVECOS y SIVIM. Se trabaja en la pauta para los eventos de conducta suicida de usuarios fuera de Bogotá, además de la posibilidad de avanzar con las acciones de orientación, resulta necesario hacer oferta institucional de referenciación a referente local de salud mental, así el evento lo narre un tercero. Se recomienda registrar en el campo de observaciones, la razón por la cual no es posible dar continuidad con la interacción con el usuario para avanzar con las acciones de orientación, en particular en MC asociados con alto riesgo en salud mental o de tipo psicosocial. Se plantea la apropiación de pautas dirigidas al seguimiento y registro de contactos que manifiestan presunto riesgo en salud mental, sin embargo, no da continuidad con la comunicación, es importante, primero, persistir en la comunicación con el usuario, segundo, informarle al usuario las acciones que tenemos a nuestro alcance para orientarlo en este momento, tercero, realizar la oferta institucional de forma clara para el acceso a los servicios de salud, cuarto, el indicarle con claridad el acceso a los servicios de urgencias, quinto, hacer el registro en el SIL, de forma clara con las acciones realizadas para avanzar con la intervención. Se realiza fortalecimiento de apropiación conceptual de la línea de intervención de orientación.
459826 Respuesta incompleta, frente al presunto riesgo identificado, resulta necesario ampliar el contenido asociado con la red de apoyo institucional para activar rutas, hace falta invitar al usuario para acceder a espacios de orientación escolar. ¿a cuál hermano hace referencia la respuesta?	Se indica la importancia de verificar los contenidos antes de enviar o guardar una comunicación electrónica.
454038 1. Se evidencia registro de remisión a SIRC duplicado, con una hora y media de diferencia. 455469 1. Se evidencia registro de remisión a SIRC duplicado, con 25	Se indica la importancia de verificar en el SIL los registros previos de remisiones o referenciaciones para evitar duplicados.

min de diferencia.	

Se realiza cierre de espacio de fortalecimiento de capacidades profesionales necesarias para las intervenciones por los diferentes canales de atención en el marco del Manual de Atención Línea 106, brindando el espacio a la profesional Maritza Escobar, para que proponga los compromisos que se encuentren a su alcance cumplir, en concordancia con las acciones de mejora desarrolladas en la reunión de fortalecimiento.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Revisar las definiciones de caso para eventos de conducta suicida de acuerdo con la tipología. Idea suicida, Gesto suicida, intento suicida.	Maritza Escobar	Permanente
Realizar apropiación conceptual del MC de Otro Motivo de Consulta	Maritza Escobar	Permanente
Revisar información registrada al momento de realizar la activación de ruta en la parte de observación, MC por el cual se activó ruta	Maritza Escobar	Permanente
Revisar la información registrada al momento de realizar la referenciación, en la parte de observación, el MC no se registra	Maritza Escobar	Permanente

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Maritza Escobar	MPEscobar@saludcapital.gov.co	300 3906757	Línea 106 Subdirección de Determinantes en salud	
2	Edwin González	e4gonzalez@saludcapital.gov.co	3115732138	Subdirección de Determinantes en Salud	
3					

ASISTENTES

Nota: Cuando la asistencia es igual o superior a 10 personas, se debe hacer uso del formato Listado de asistencia a reuniones SDS-PYC-FT-002, según lineamiento SDS-PYC-LN-011

Evaluación y cierre de la reunión

¿Se logró el objetivo?	Observaciones (si aplica)
Si ( ) **No ( )**	

***** Se podrán incluir o eliminar filas de acuerdo con el requerimiento.