TIPO DE INTERVENCIÓN

Sensibilización ☐ Capacitación ☐ Acompañamiento ☐ Seguimiento ☐ Jornada ☐

Otro, Cuál: __INFORME PQRS

Virtual: ☒ Presencial: ☐ Individual: ☒ Colectiva: ☐

DATOS DEL ENTORNO

Educativo: ☐ Comunitario: ☐ Laboral: ☒ Institucional: ☐ Otro: _____

FECHA: 16/nov/2023 al 15/dic/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
	CORREO DEL PROGRAMA CANCER	SECRETARIA DE SALUD DISTRITAL

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 mes de noviembre - diciembre.

3. CONTENIDOS:

Correos institucionales
Llamadas telefónicas
Visita en casa o clínicas
Acompañamiento Psicosocial

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, Banessa Acosta encargadas de las PQRS de adultos y Francia Cuesta encargada de PQRS de infantil y el Dr. Haibert Giovanni Muñoz como apoyo en cualquier caso que se requiera de la intervención.

- Tercer momento se hace apoyo desde el área psicosocial por parte de la profesional María Claudia Pereira, psicóloga del programa encargada para cualquiera de las etapas de vida 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

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.

- 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.

5. DESARROLLO DE LA INTERVENCION:

Durante el 01 de noviembre al 15 de diciembre han llego al correo del programa 10 casos de PQRS, entre ellos 9 por solicitud externa y articulación con el SAC. Manejados y resueltos durante el mes noviembre del 2023.

Se hace desglosamiento de la información por caso de la siguiente manera: en donde se hicieron seguimientos telefónicos, por correo, vía WhatsApp.

Las EAPB con más PQRS durante este corte de periodo EMSANNAR con 4 PQRs seguido por, NUEVA EPS con 2, SANITAS, COOSALUD, ASMETSALUD con 1 al igual que uno no asegurado

Durante los acompañamientos realizados a través de la gestión de apoyo psicosocial y administrativo se manejó 5 casos de adultos y 5casos de cáncer infantil.

Finalmente se puede evidenciar que la EAPB con más reporte durante este mes fue EMSANNAR, quien tiene más casos de PQRS, sin embargo, se observa que ha bajado su cantidad de PQRS gracias a la gestión y articulación que se realizó en una mesa de trabajo, logrando de esta manera una atención e intervención oportuna para dar respuesta y gestión al usuario.

6. RESULTADOS ALCANZADOS:

Durante el periodo comprendido se ha dado gestión a cada uno de las PQRS que han llegado por los diferentes canales, donde se observó que de los 10 casos se realzo cierre a 2 de ellos a la fecha teniendo 8 en gestión debido a que se encuentran aún dentro de los tiempos otorgados, o a pesar de los diferentes correos y solicitudes no se ha obtenido respuesta alguna por parte de las EAPB.

NOTA: a la fecha de realizado el informe no se evidencias PQR para el mes de diciembre por realizar.

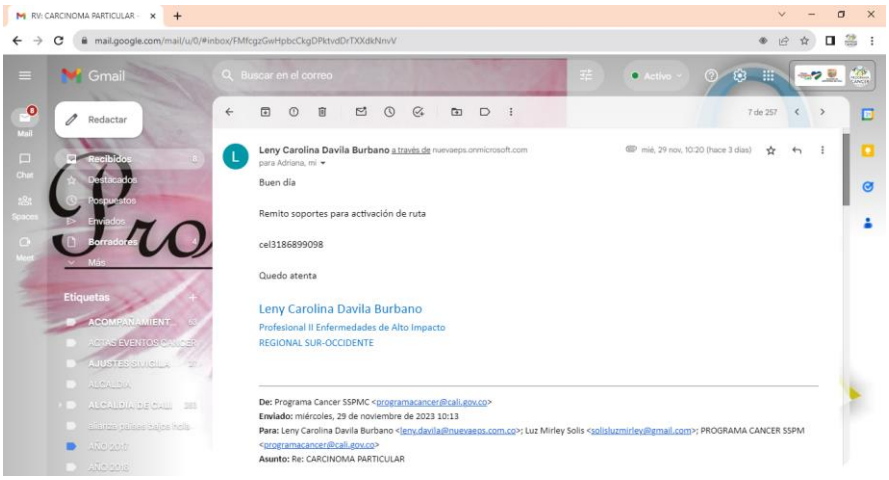
Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

6.1. Cumplimiento de objetivos:

Se da cumplimiento en la gestión realizada en cada una de las PQRS donde 2 de ellas tienen cierre y los 8 restantes se encuentran en gestión debido a las no respuestas de las EAPB, demora en medicamentos e insumos y activación de ruta.

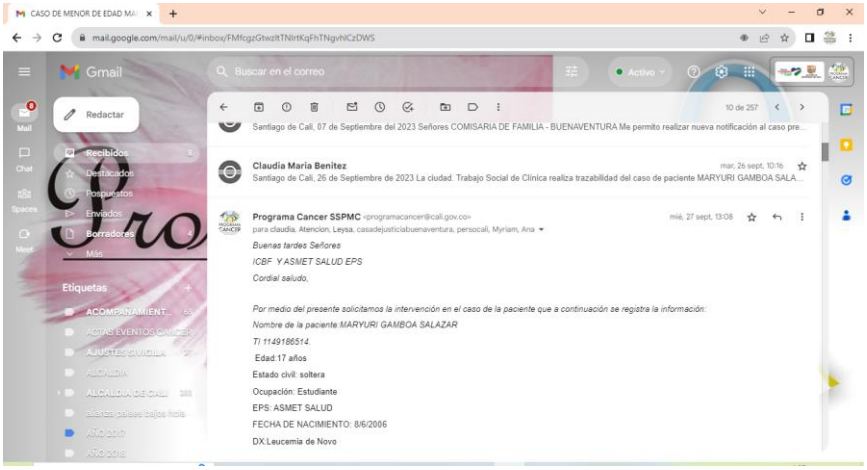
7. REGISTRO FOTOGRÁFICO

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.



Firma _____

Nombre: MARIA CLAUDIA PEREIRA ACOSTA
Cargo: Psicóloga Contratista

Firma Mirley Solis

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.