Tema: Proceso de Inducción – Escucha Activa

Dependencia (Dirección / Oficina)	**Proceso**
Subdeterminantes en Salud	Gestión en Salud Pública

<table>
<tr><td>Objetivo</td><td colspan="4">Fecha: 26 de marzo 2024</td></tr>
<tr><td rowspan="7">Dar continuidad al proceso de escucha activa (día 3).</td><td rowspan="2">Tipo de reunión</td><td colspan="3">Asistencia Técnica:
Asesoría ( ) Capacitación ( )
Orientación ( ) Acompañamiento ( )</td></tr>
<tr><td colspan="3">Otro (X) Escucha activa</td></tr>
<tr><td>Modalidad:</td><td>Presencial (X)</td><td>Virtual ( )</td><td>Mixta ( )</td></tr>
<tr><td colspan="4">Lugar: Edificio Optimus</td></tr>
<tr><td colspan="4">Hora Inicio: 7:00 pm Hora Fin: 1:00 pm</td></tr>
<tr><td colspan="4">Notas por: Laura Echenique Barbosa</td></tr>
<tr><td colspan="4">Próxima Reunión:</td></tr>
<tr><td colspan="4">Quien cita: Patricia Ramírez Cubilllos</td></tr>
</table>

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

El día de hoy se da continuidad al proceso de inducción, por medio de Escucha Activa (tercer día), con acompañamiento de la profesional Johana Caro, en el espacio de 7:00 am a 1:00 pm, en el canal de atención de llamada telefónica.

La profesional Johana da inicio a las atenciones por medio del software Avaya One X y Avaya (ambos para atenciones telefónicas).

La profesional realiza las siguientes aclaraciones:

- En el Drive se encuentra la carpeta “Compartidos”, desde la cual se puede ingresar a “Remisiones Línea 106 2024”, la cual comprende la carpeta “Remisiones a otras entidades”, “Remisiones a SIRC”, “Remisiones a SISVECOS”, en la cual se encuentra: “Radicados de los oficios” (para oficios del CAPIV y de la Comisaría de Familia).

- La carpeta del Drive disponible para la información de los registros hechos en el SIRC

(Sistema Integrado de Referencia y Contrareferencia) unifica todas las subredes, por tanto, toda la información respecto a activaciones en SIRC se ubican en esta carpeta sin importar la subred a la que pertenezcan los usuarios. Estos registros deben hacerse el mismo día de la activación.

- La carpeta del Drive para la información de registros hechos en SIVIGILA (Sistema de Vigilancia en Salud Pública) en cualquiera de los 3 subsistemas, VESPA (Subsistema de vigilancia epidemiológica de consumo de sustancias psicoactivas), SIVIM (Subsistema de vigilancia epidemiológica) o SISVECOS (Sistema de vigilancia epidemiológica para Conducta Suicida), sí se encuentran divididas por Subredes. Por lo que es indispensable ubicar la información de los usuarios según corresponda en el archivo de excel. Para esto, la profesional sugiere guiarse por el Geocodificador, sistema que arroja toda la información completa con respecto a la localidad, UPZ y barrio de los usuarios, incluida la Subred.

- En cuanto a los Oficios, estos se realizan en casos de Violencias , con el objetivo de remitir a Fiscalía, no se activa, a menos que el usuario mayor de edad no autorice hacer activación de ruta en esta entidad. Los Oficios para el CAPIV (Centro de Atención Penal Integral para Víctimas), se realizan mediante el aplicativo de AgilSalud, al cual se accede mediante un link al que se accede con el usuario del correo electrónico institucional.

- Respecto a las llamadas realizadas a la Línea 123, es importante tener en cuenta los nombres de los operadores que atienden las llamadas, puesto que esta información se debe registrar en el apartado de Intervención del SIL.
  En caso de que el operador remita la llamada al CRUE (Centros reguladores de Urgencias, Emergencias y Desastres), se debe registrar en el SIL y en el Drive de la siguiente manera “Línea 123 - CRUE”.

- En casos en los que no es posible verificar el estado de afiliación, como es el caso de usuarios que pertenecen al régimen especial o exceptuado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SGSSS (miembros de la Fuerzas militares y Policía, personal civil del Ministerio de Defensa, Policía Nacional y en la Justicia Penal Militar (vinculados antes de 1 abril de 1994), profesores pertenecientes al magisterio y afiliados al sistema de salud adoptado por las universidades; se realiza la activación de la ruta sin verificación, dado que está verificación no la arroja el sistema.

- Las verificaciones de direcciones de los usuarios en el Geocodificador, deben

redactarse de acuerdo a una nomenclatura específica.

- Es posible solicitar al usuario un recibo con el objetivo de rectificar su dirección.

Llamadas recibidas durante el proceso de escucha activa:

- **Usuario 1:**

Usuaria se comunica por ruptura amorosa, refiere afectaciones a nivel emocional que requieren activación en el SIRC. La profesional realiza una intervención en la cual le psicoeduca con respecto al proceso de duelo. Se orienta en relación a:

- Promoción del autocuidado (higiene del sueño, actividades de relajación, hábitos de alimentación)
- Resignificación de conceptos, ideas y creencias con respecto a su ex pareja
- Reconocimiento y expresión emocional
- Manejo adecuado de redes sociales
- Escritura terapéutica
- Contacto cero
- Mindfulness
- Regulación y gestión de emociones
- Empoderamiento del usuario

Con el objetivo de activar al SIRC, la profesional solicita los siguientes datos: ocupación, número de celular, número de cédula de ciudadanía, nombre completo, dirección, fecha de nacimiento, nivel de educación y estado civil. De manera simultánea, se procede a verificar el estado de afiliación a la EPS del usuario por medio de ADRES, siendo la plataforma mediante la cual se puede verificar que el usuario esté activo, su EAPB, y su ubicación. En caso de no encontrarse en Bogotá, el usuario debe solicitar el traslado.

La profesional hace hincapié en aquellos casos de afiliación que correspondan a Régimen Contributivo, en donde además de verificar por medio de ADRES, resulta fundamental hacer doble verificación en la página web de ADRES COMPENSADOS, puesto que podría darse el escenario en el que el usuario no esté afiliado o no haya cotizado el tiempo necesario para poder realizar la activación de la ruta.

*Bastará con la verificación en ADRES para usuarios con Régimen Subsidiado.

En el caso de esta usuaria, se identifica que ya se había contactado en varias ocasiones, por lo que el registro en el SIL se realiza desde el botón “nueva llamada” ubicado en la pestaña de los registros anteriores.

Se realiza el debido registro con motivo de consulta “duelo/pérdida”, y bajo la línea de intervención “orientación”.
En el apartado “narrativa” se ubica la información textual del usuario, y en apartado “intervención” las acciones realizadas por el profesional.

Se realiza un segundo registro (correspondiente a la activación del SIRC), con motivo de consulta “seguimiento a caso” y línea de intervención “remisión”. En el apartado de observaciones, se refiere el motivo de consulta inicial (pérdida o duelo) y el ID arrojado por el aplicativo (SIRC) al momento de la activación.

Se realiza un tercer registro, con motivo de consulta “seguimiento al caso” y línea de intervención “referenciación”.

- **Usuario 2:**

Usuaria se comunica solicitando información acerca de sus pertenencias, las cuales se extraviaron durante la atención recibida por una ambulancia después de un accidente de tránsito.

La profesional aclara los alcances de la Línea y brinda la información correspondiente para que la usuaria se comunique con la línea de Atención al Ciudadano y con Servicio al Cliente de la Secretaría de Salud, y de esta manera resuelva su situación.

Se realiza el registro en el SIL con los datos obtenidos durante la atención, con motivo de consulta “otro motivo no clasificado” y línea de intervención “información”.

- **Usuario 3:**

Usuario se comunica solicitando información sobre atención psicoterapéutica para pareja, servicio que le fue solicitado desde la Comisaría de Familia.

Se indica la imposibilidad de la Línea de suministrar certificados o realizar procesos

terapéuticos, y se le informa sobre la posibilidad de acudir a los consultorios psicológicos de las universidades y/o a su EPS.

Se realiza el registro en el SIL, con motivo de consulta “otro motivo no clasificado” y línea de intervención “información”.

- **Usuario 4:**

Usuario se comunica solicitando información con respecto al pago de su cuota en una entidad de Salud Mental. La profesional orienta con respecto a los alcances de la Línea, indicando que esta no cuenta con convenios con asociaciones ni grupos de apoyo, y se le brindan los números telefónicos y página web de dicha entidad.

Se realiza el registro en el SIL con los datos obtenidos, con motivo de consulta “otro motivo no clasificado” y línea de intervención “información”.

- **Usuario 5:**

Usuario requiere orientación por una urgencia veterinaria. La profesional indica los alcances de la Línea y le brinda los números telefónicos sobre los servicios de Bienestar y Protección Animal, así como de servicios veterinarios gratuitos. También le comunica la posibilidad de comunicarse con la Línea 123 mencionando que se trata de una urgencia veterinaria. La línea de intervención desde la cual se presta el servicio de atención es “información” y el motivo de consulta es “búsqueda de red de apoyo”.

Se realiza un segundo registro con línea de intervención “referenciación” al Instituto de protección y bienestar animal y motivo de consulta “seguimiento a caso”.

- **Usuario 6:**

Usuaria se comunica a modo de tercero, refiriendo problemas relacionados con su madre, persona con diagnóstico de Salud Mental, quien reside fuera de Bogotá, y a quien desea internar debido a su comportamiento. Se le realiza una indagación con respecto a la sintomatología, adherencia al tratamiento y consumo de medicamentos. La profesional indica la necesidad de valoración por psiquiatría, con el objetivo de obtener las indicaciones

pertinentes

Se le indican los alcances de la Línea, y se le brinda información con respecto a la imposibilidad para solicitar la internalización. Se le indica que debe comunicarse con la Línea 123 para poder solicitar el proceso en la ciudad de residencia de su madre, o trasladarla al hospital más cercano.

Se realiza el registro en el SIL, con motivo de consulta “búsqueda de red de apoyo” y línea de intervención “información”.

- **Usuario 7:**

Usuaria se comunica por una dificultad con la encuesta del SISBEN. Se le aclaran los alcances de la Línea y se le indica la necesidad de realizar este proceso directamente con el SISBEN.

La línea de intervención desde la cual se presta el servicio es “información”, y el motivo de consulta corresponde a “otro motivo no clasificado”.

- **Usuario 8:**

Usuaria se comunica a modo de tercero, refiriendo el caso de un familiar (menor de edad), quien se encuentra hospitalizado por intento de suicidio. La usuaria solicita que el menor sea trasladado a otra clínica en la cual pueda acceder al servicio de psiquiatría.
Se le informa sobre los alcances de la Línea, y se brinda información pertinente para que ésta pueda solicitar el traslado directamente en el hospital, o desde el Servicio al Cliente de la Secretaría de Salud o Atención al Ciudadano.

La línea de intervención desde la cual se presta el servicio es “información”, y el motivo de consulta es “seguimiento a caso”, teniendo en cuenta que la usuaria ya se había comunicado en días previos, y el registro anterior estaba asociado al intento de suicidio.

- **Usuario 9:**

Usuario se comunica solicitando la entrega de medicamentos para un familiar con diagnóstico en Salud Mental. Se le comunica el alcance de la Línea, se le brinda información

con respecto a los hospitales a los cuales puede acudir para realizar la solicitud, y se le recomienda la comunicación con la Línea 123 en caso de Urgencias y Emergencias.

Se realiza el debido registro en el SIL. La línea de intervención desde la cual se presta el servicio es “información”, y el motivo de consulta es “búsqueda de red de apoyo”.

- **Usuario 10:**

Usuaria se comunica solicitando una cita para atención psicológica debido a afectaciones emocionales, físicas y cognitivas, asociadas a temas laborales.

Se realiza una orientación encaminada a permitir la expresión emocional y validación de sus sentimientos.

La profesional psicoeduca con respecto al estrés y las consecuencias negativas a nivel emocional, físico y cognitivo debido a un manejo inadecuado del mismo. Se le brindan herramientas, habilidades y recursos para desafiar los pensamientos asociados a la situación y que pueda tomar el control de la misma. Se empodera a la usuaria con el fin de fortalecer su autonomía y la capacidad para enfrentar desafíos de manera efectiva, promoviendo su autoestima, resiliencia y autoeficacia.
Se orienta de forma específica respecto a herramientas de autocuidado, Mindfulness, actividades de relajación, respiración consciente, gestión adecuada del tiempo, marcación de límites, procesos reflexivos, comunicación asertiva, activación de redes de apoyo, diálogo interno positivo y escritura terapéutica.

Debido al hallazgo de síntomas físicos y emocionales que representan un nivel de riesgo para la usuaria, se le comunica la importancia de activar una ruta de atención, por medio de la cual podrá acceder a un acompañamiento terapéutico.

Se realiza un primer registro en el SIL, con motivo de consulta “emocionales” y línea de intervención “orientación”.

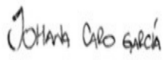
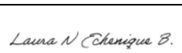
Se realiza la debida activación en el SIRC y con ésta, un segundo y último registro en el SIL, bajo la línea de intervención “remisión” y el motivo de consulta “seguimiento a caso”.

De esta manera, después de numerosas orientaciones telefónicas, se da por terminado el proceso de escucha activa del día de hoy.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Dar continuidad al proceso de inducción mediante la escucha activa (día 4)	Laura Echenique Barbosa	27 de marzo 2024

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD	FIRMA
1	Johana Caro	njcaro@saludcapital.gov.co	3165394548	SDS	
2	Laura Echenique Barbosa		3175763562	SDS	

ASISTENTES

Anexo listado de asistencia SDS-PYC-FT-002.

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 (X) **No ( )**	

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