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: Finalizar el proceso de inducción – Escucha Activa

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

Objetivo	Fecha: 29 de marzo 2024			
Finalizar el proceso de inducción – Escucha Activa, mediante el canal telefónico.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Capacitación ( ) Orientación ( ) Acompañamiento ( )		
		Otro (X) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Edicio Optimus			
	Hora Inicio: 1:00 PM Hora Fin: 7:00 PM			
	Notas por: Laura Echenique Barbosa			
	Próxima Reunión:			
	Quien cita:			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

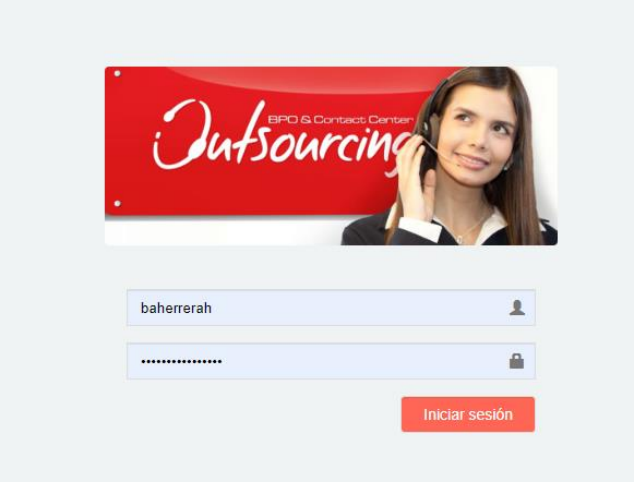
Se da inicio al último día del proceso de inducción - Escucha Activa, con el acompañamiento de la profesional Johana Caro, en el espacio de atención de 1:00pm a 7:00 pm, mediante el canal escrito.

Se socializan los siguientes pasos, asociados a la apertura de los canales de atención:

Respecto al ingreso para el canal escrito:

1. Ingresar a la plataforma de Outsourcing a través del link correspondiente https://portalos.outsourcing.com.co:9550/Aplication/Pages/Private/Home.aspx

   - Acceder a través del usuario y contraseña



2. Ingresar al SIL a través del link correspondiente http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/ingreso/login

   - Acceder a través del usuario y contraseña



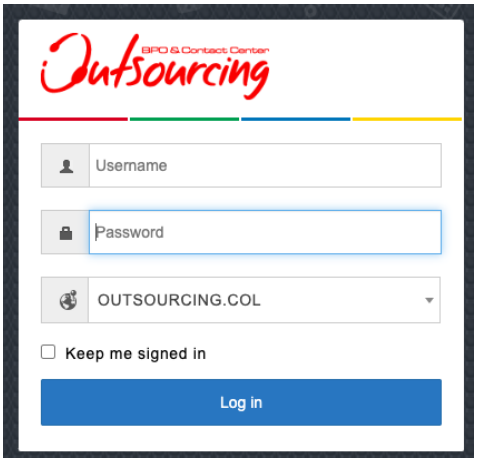
- Cuando la Línea 123 realiza llamadas al/la profesional, esto se debe registrar en el SIL como un “seguimiento institucional, en el ítem de respuestas seleccionar atendida”.

  - *Respecto al ingreso para canal telefónico:*

  - Ingresar al software de Avaya mediante el link correspondiente https://vtrdht26ti.outsourcing.col/services/UnifiedAgentController/workspaces/#/home
  - Ingresar con el mismo usuario asignado para el computador, incluyendo "@outsourcing.col".
  - Seleccionar el software Avaya One X, donde aparecerá un recuadro de bienvenida. En este recuadro, se debe modificar la configuración ingresando la extensión asignada a cada profesional. En el campo de "contraseña", se deben ingresar los últimos 6 dígitos de la extensión.
  - Hacer clic en "iniciar trabajo".

    - *Respecto a los tickets:*

  La profesional indica la posibilidad de notificar errores o problemas técnicos, a través del siguiente link https://mesadeayuda.outsourcing.com.co:8520/HomePage.do?view_type=my_view



- *Respecto al comprobador de derechos:*

  Es una herramienta mediante la cual los profesionales de la Línea pueden verificar si el usuario tiene derecho a recibir servicios de salud en la red pública de salud del Distrito Capital de Bogotá. El proceso de verificación se realiza ingresando el número de documento de identidad del usuario.

- Se accede a través de la página web https://appb.saludcapital.gov.co/comprobadordederechos/Consulta.aspx



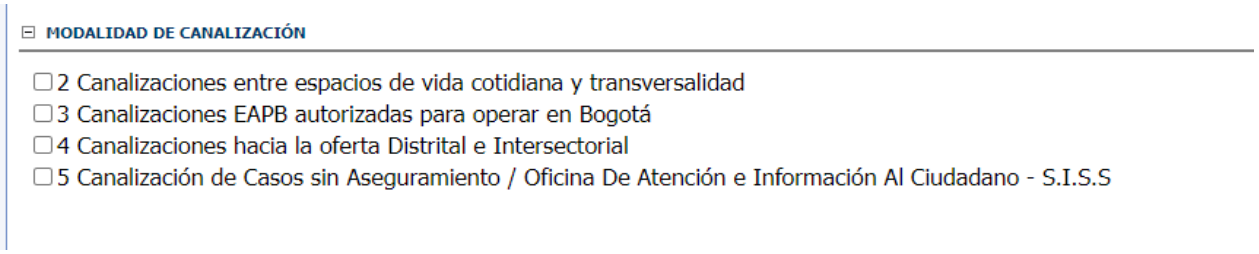
- *Se realiza un ejercicio teórico - práctico, en donde se permite una simulación de activación de un SIRC.*

El SIRC (Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia), es una herramienta de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) por medio de la cual los profesionales de la Línea registran y hacen seguimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios, garantizando por medio de las EPS'S, una atención oportuna y eficiente a sus necesidades relacionadas con salud mental.

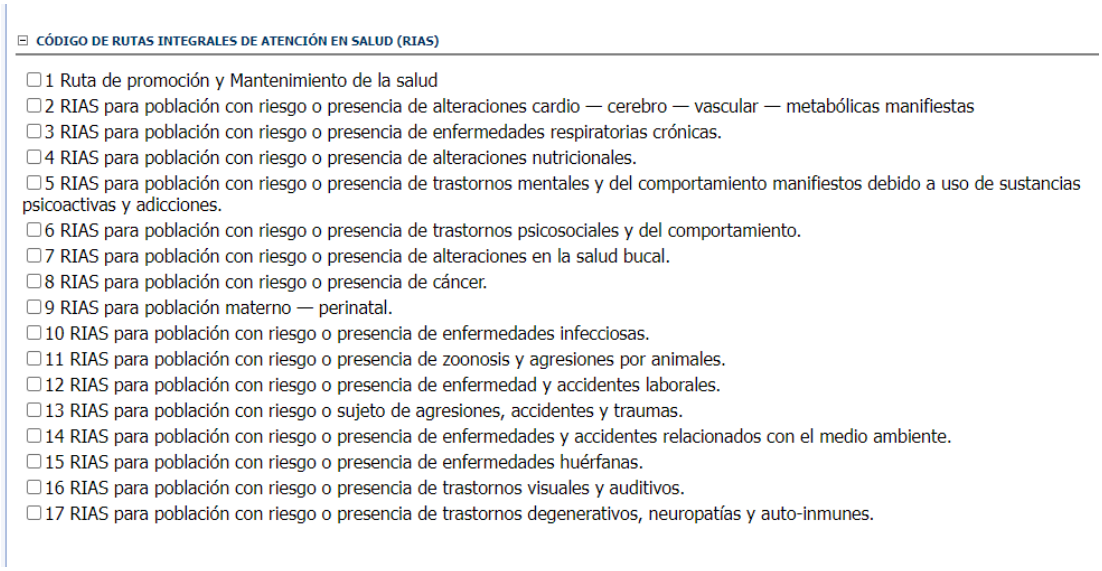
- *Se realizan las siguientes aclaraciones con respecto al registro de información en el*

SIRC:

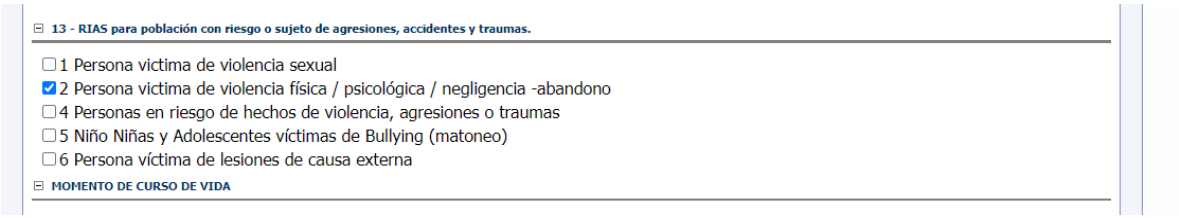
- Se ingresa a través de un usuario y contraseña asignada a cada profesional.
- Se diligencian todos los campos requeridos, con la información correspondiente a la activación que se desea realizar, como datos personales, motivo de la activación, lugar, fecha, dirección, entre otros.
- Verificar el documento de identidad por medio de la “lupa”. Si el usuario cuenta con activaciones anteriores en un tiempo menor a 30 días, no es posible hacer la activación.
- En el apartado “modalidad de canalización”, se selecciona la opción 3.



- En el apartado ”código de rutas integrales de atención en salud (RIAS)”, se seleccionan las opciones 5, 6 y 13, según corresponda.



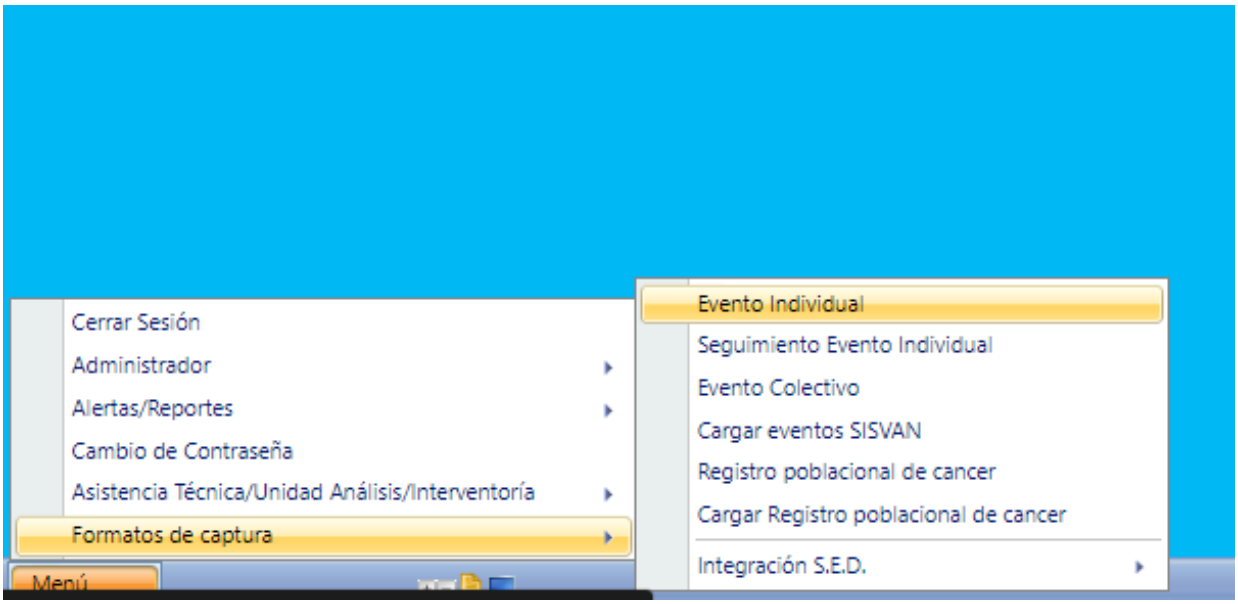
- Por cada RIA seleccionada, se desprenden algunas opciones más puntuales para caracterizar al usuario, respecto a su necesidad.



- *Se realiza un ejercicio teórico - práctico, en donde se permite la simulación de activación de cada subsistema, en el SIVIGILA:*

  Paso a paso para acceder al aplicativo:

  1. Formatos de la captura
  2. Evento individual.



En la cara A del aplicativo, se encuentran los datos básicos del usuario y algunos datos del profesional que notifica.

La información se divide en “información general”, “datos del usuario” y “notificación”.

En la cara B del aplicativo, se solicita información específica para cada subsistema:
SISVECOS: fecha del evento, dirección del usuario, tipo de conducta (idea, intento de suicidio, suicidio consumado), características del evento (medio utilizado, circunstancias del evento, antecedentes de intentos previos, factores de riesgo) y observaciones adicionales.
VESPA: datos de identificación del usuario, tipo y frecuencia de la(s) sustancia(s) consumida(s), edad de inicio, otros aspectos asociados al consumo y observaciones adicionales.
SIVIM: datos de identificación de la víctima y del agresor, datos de la situación de violencia intrafamiliar o sexual, datos de contacto de la persona que realiza la denuncia, información sobre medidas de protección solicitadas, información sobre el seguimiento del caso por parte de las autoridades competentes y observaciones adicionales.

- *Respecto a la plataforma de Agilsalud:*

  Se refiere a una plataforma digital creada por la Secretaría Distrital de Salud, que permite a los profesionales de la Línea, registrar y subir oficios de denuncia relacionados con situaciones de violencia, a la Fiscalía General de la Nación.
  Para este proceso, se requiere la autorización del usuario.

  Este proceso se registra en el SIL como un “seguimiento a caso”, haciendo la aclaración de que se subió el oficio en el apartado de “observaciones”.

**Los oficios de denuncia relacionados con temas de familia, se realizan en la Comisaría De Familia.*

**Los oficios radicados, se archivan en la carpeta de “radicados” en el Drive.*

**Las notificaciones hacia la Línea Purpura, se realizan por medio del correo electrónico. Esta entidad recepciona y atiende cualquier tipo de violencia hacia la mujer.*

- *Respecto al correo electrónico de la Línea 106:*
  Hace parte del canal de atención escrito, y es fundamental dar respuesta oportuna a los usuarios que se comunican a través de este medio. A pesar de que los correos recibidos no siempre estén relacionados directamente con el alcance de la Línea 106, es necesario brindar una respuesta adecuada a todas las consultas recibidas.

  Previo a responder los correos electrónicos, es importante realizar el registro correspondiente en el Sistema de Información de la Línea, con el fin de poder enlazar la respuesta con el número de ficha que es generado por dicho sistema. De esta forma, aseguramos una gestión eficiente y precisa de las consultas recibidas a través del correo electrónico.

  Cabe destacar que la petición inicial del usuario será derivada al correo de Contáctenos, quienes tendrán a su cargo brindar una respuesta a la solicitud del usuario.

- *Se procede a la atención de los usuarios:*
  *El canal telefónico presentó fallas técnicas, por lo que se notificó al grupo de soporte, y al grupo de WhatsApp de la Línea 106. Se abre también el canal de whatsApp y se toman algunos casos.

  - USUARIO 1:

  Usuario se comunica por medio del canal escrito, refiriendo problemas de pareja.
  La profesional valida y permite la expresión emocional, orienta y psicoeduca en resolución de conflictos, identificación y gestión emocional, manejo del estrés y la ansiedad, autoconocimiento y fortalecimiento de la autoestima (identificación de las propias necesidades), identificación de patrones de comportamiento destructivos en la relación, reflexión sobre las creencias y los valores que le están manteniendo en dicha relación, y exploración de alternativas saludables para su bienestar.

  Se hace el registro al SIL, con motivo de consulta “pérdida o duelo” y línea de intervención “orientación”.

  Se hace un segundo registro en el SIL, con motivo de consulta “seguimiento a caso” y

línea de intervención “referenciación a consultorios psicológicos de universidades”

- USUARIO 2:

Usuario se comunica desde Soacha por medio del canal escrito. Manifiesta encontrarse en una situación complicada, y a pesar de haber sido referenciada en varias ocasiones por los profesionales de la Línea, persiste en su comunicación. Se le facilitan los datos para contactar por WhatsApp a una Línea de su municipio, así como algunas herramientas para que pueda aplicarlas a su situación.

Se realiza el registro en el SIL con motivo de consulta “seguimiento a caso” y línea de intervención “orientación”.

*Los profesionales de la Línea pueden contactar al referente territorial del usuario en situaciones de urgencia, como una conducta suicida y violencias. En otros casos, simplemente se realiza una referenciación.

Se realiza un ejercicio teórico – práctico bajo la supervisión de la profesional Johana, en el cual se acompaña en la simulación de un registro en el SIL, en SISVECOS, SIVIM Y VESPA. Se reconoce el aplicativo y los datos que solicita cada pestaña.
Se identifican los requerimientos de los aplicativos, siguiendo los pasos indicados con anterioridad durante el proceso de inducción – Escucha Activa.

Finalmente, se hace un recorrido por el piso, lo cual facilita la adaptación al ambiente laboral.

De esta forma, se da por terminado el proceso de inducción.

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA

No	NOMBRES Y APELLIDOS	CORREO	TELÉFONO	DIRECCIÓN/ OFICINA/	FIRMA
1	Johana Caro	njcaro@saludcapital.g	3165394548	SDS	Johana Caro García

		ov.co			
2	Laura Natalia Echenique Barbosa		3175763562	SDS	Laura N Echenique B.

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.