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: Acta 6° - I Proceso de Inducción en Atención - Escucha Activa de la Línea 106

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

Objetivo	Fecha: 22/05/2024			
Realizar el Proceso de Inducción en Atención – Escucha Activa de la Línea 106 con el acompañamiento y la orientación de la profesional Nivia Johana Caro García Psicóloga de la Línea 106, para establecer el afianzamiento del conocimiento en los procesos.	Tipo de reunión	Asistencia Técnica: Asesoría ( ) Orientación ( )		Capacitación (X) Acompañamiento ( )
		Otro ( ) _____		
	Modalidad:	Presencial (X)	Virtual ( )	Mixta ( )
	Lugar: Edificio Optimus Outsourcing			
	Hora Inicio: 1:00 pm Hora Fin: 7:00 pm			
	Notas por: Laura Angélica Vargas González			
	Próxima Reunión: 23/05/2024			
	Quién cita: Patricia Ramírez Cubillos – Apoyo a la Supervisión Técnica y Operativa de la Línea 106			

TEMAS Y COMENTARIOS TRATADOS *

Se inicia la Escucha Activa con la profesional Nivia Johana Caro García quién inicia la escucha activa de la siguiente manera:

- Explica que cada profesional tiene un usuario de Outsourcing diferente, por lo que, al ingreso en cada computador se debe seleccionar el usuario apropiado de cada uno.
- Al ingreso del turno se debe notificar por el grupo cuántos WhatsApp están en cola y quien asume el canal de Facebook.
- Indica los canales de atención de la línea: Canal WhatsApp (3007548937), Facebook (@linea106), correo electrónico (linea106@saludcapital.gov.co) y canal telefónico (el cual en el momento está inactivo).
- Al *correo electrónico* de la línea 106 se ingresa por medio del correo electrónico asignado a cada profesional.
- A *Facebook* se ingresa por VSocial con el usuario y contraseña asignada previamente por Outsourcing.
- A *WhatsApp* se ingresa por: https://pórtalos.outsourcing.com.co:9550/ con el ingreso del usuario y la clave asignada por Outsourcing.
- Antes de iniciar la atención se ingresa al SIL con el siguiente link: http://fapp.saludcapital.gov.co/linea106/index.php/llamada

Ingreso canales

Canal WhatsApp

- Se ingresa a la plataforma Outsourcing que corresponde al canal de atención del WhatsApp con el enlace: https://pórtalos.outsourcing.com.co:9550/
- Se ingresa usuario y clave asignada por Outsourcing.
- Líneas – Chat – Agente – Cola de chat e identificar prioridad para la atención: conducta suicida, trastornos mentales, violencias y consumo de sustancias psicoactivas.
- Los usuarios que tienen nombre es porque ya se han comunicado anteriormente.
- Los usuarios que no tienen nombre es porque no se han comunicado anteriormente, por lo que se dan en guardar y se escribe el nombre que suministraron en el chat.
- Se ingresa a SIL y se verifica por el número de teléfono si es un usuario nuevo o antiguo.

Canal correo electrónico **-** Ingreso por Outlook:

1. Correos

- En la parte superior a mano izquierda se observa la bandeja de entrada del correo institucional personal - Iniciar sesión.
- En la parte superior a mano derecha se da oprimir en el círculo del correo institucional
- En el despliegue se da oprimir en *otro buzón* – escribir SDS línea 106 – abrir – bandeja de entrada del correo.
- Se verifican qué correos hay y se responden acorde a los turnos establecidos internamente por el equipo de trabajo.

2. OneDrive

- Carpetas compartidas: En donde se registran los soportes de las remisiones a las diferentes entidades a las cuales se activó ruta desde la Línea 106:

  Remisiones Línea 106 que corresponde al ID o radicado suministrado en el momento de la activación de la ruta.

  Remisiones a otras entidades tales como:

  CAPIV.
  Comisaria de familia.
  DILE.
  ICBF.
  Línea 123.
  Línea Púrpura.
  SIRC.
  SISVECOS.
  SIVIM.
  VESPA.

- Todos los archivos están establecidos por el mes y se registran acordé el mes en el que se hizo el registro a las entidades (El registro de la activación de rutas en el drive debe ser diario, en el día en el que se brindó la atención).
- El radicado de ICBF lo asigna la página posterior a diligenciar la plataforma con los datos requeridos.
- Carpeta con el nombre del profesional: En donde se sube el informe mensual y las evidencias de la gestión de las funciones contratadas.

Canal Facebook

- Se ingresa por el icono de Vsocial – Usuario – Contraseña.
- Se inician las atenciones evaluando el nivel de prioridad: conducta suicida, trastornos mentales, violencias y uso y consumo de sustancias psicoactivas.

Remisión - Ingreso a las plataformas

1. SIRC: Está orientado a facilitar el proceso de atención y gestión de servicios de salud en Bogotá Distrito Capital. Esta herramienta permitirá gestionar las atenciones en

salud entre las instituciones de la red adscrita, atendiendo criterios de accesibilidad, oportunidad, pertinencia y continuidad de los servicios.

Usuario – Contraseña.
Módulos.
Activación de rutas.
Diligenciar: Nombre, cédula, fecha de nacimiento, ocupación, escolaridad, estado civil, dirección, celular.
El ID del SIL lo arroja el sistema posterior a subir la atención, se encuentra en la parte izquierda.

2. ICBF

Ingreso a la página https://www.icbf.gov.co/servicios/solicitudes-pqrds
Diligenciar los datos solicitados.
Campo tipo de petición: Solicitud restablecimiento de derechos.
Campo tipo peticionario: Natural.
Campo envío respuesta a la petición al correo electrónico: linea106@saludcapital.gov

3. SISVECOS

Acceso al aplicativo SIVIGILA.
Ingreso usuario y contraseña.
Seleccionar SISVECOS.
Menú / Evento individual / Agregar evento.
Diligenciar los datos solicitados cara A B. La cara C le compete a la subred.

4. SIVIM

Acceso al aplicativo SIVIGILA.
Ingreso usuario y contraseña.
Seleccionar SIVIM.
Menú / Evento individual / Agregar evento.
Diligenciar los datos solicitados.

5. VESPA

Acceso al aplicativo SIVIGILA.
Ingreso usuario y contraseña.
Seleccionar VESPA.
Menú / Evento individual / Agregar evento.
Diligenciar los datos solicitados A B. La cara C le compete a la subred.

(Cuando se hace remisión, en la parte de observaciones va el motivo de consulta).

Remisiones - Entidades

1. Línea púrpura

Se envía correo por medio del correo linea106@saludcapital.gov al correo lpurpura@sdlamujer.gov.co

- Saludos, datos, descripción.

2. Línea 123

Se realiza llamada de forma inmediata o dejar la hora exacta en la que se habló con el funcionario de la Línea 123.

→ Solicitar el nombre del funcionario del 123 que atendió la llamada.

→ Si el funcionario establece direccionamiento al CRUE también se solicita el nombre del funcionario que atendió por el CRUE.
→ Si no se establece comunicación con el CRUE dejar diligenciado en el SIL (Sistema de Información de la Línea 106) que no se establece comunicación con el CRUE.
(Cuando se hace referenciación, en la parte de observaciones no va el motivo de consulta).
→ Las remisiones son de manera informativa se realiza a los consultorios psicológicos, jurídicos.

Atención de los siguientes casos:

- Caso 1

  Motivo de consulta: Seguimiento al caso.
  Canal de atención: WhatsApp.
  Línea de atención: Orientación psicológica.
  Narrativa: La usuaria solicita si se puede hablar con su hija, la cual, está presentado episodios de ansiedad, a su vez informa que tiene rutas activas por psicología y psiquiatría vigentes.
  Intervención: Se brinda atención psicosocial y se le brindan estrategias de ansiedad y recomendaciones para el manejo de los episodios de su hija, a su vez, de persuadirla y motivarla para iniciar un proceso terapéutico Y se realiza invitación para que se comunique con la línea 106.
  Remisión: No Aplica.
  Referenciación: Consultorios psicológicos de las universidades.

- Caso 2

  Motivo de consulta: Seguimiento al caso.
  Canal de atención: WhatsApp.
  Línea de atención: Orientación psicológica.
  Narrativa: La usuaria se comunica por una mezcla de emociones frente a su relación de pareja de la cual tiene dudas si continua o no en con él, por lo que, está esperando entrar a terapia psicológica para adquirir herramientas y sobrellevar de mejor manera la decisión que decida tomar, a su vez, solicita la orientación de que debe hacer.
  Intervención: Se brinda atención psicosocial, en donde se validan sus emociones y se le brindan estrategias de balance decisional y del duelo por si toma la decisión de terminar la relación.
  Remisión: No Aplica.
  Referenciación: No Aplica.

- Caso 3

  Motivo de consulta: Idea suicida.
  Canal de atención: WhatsApp.
  Línea de atención: Orientación psicológica.
  Narrativa: La usuaria se comunica refiriendo sentirse mal, tener conflictos familiares, pensamientos negativos y conducta suicida, además, refiere que tiene un hijo con consumo de adicciones, lo cual, le genera emocionalidades entre las que se encuentra impotencia, frustración y tristeza.
  Intervención: Se brinda atención psicosocial y se le brindan estrategias de autoconocimiento, de gestión emocional y de manejo de la tristeza, a la vez, de información y sugerencias de la importancia de que su hijo reciba un proceso terapéutico para la adicción.
  Remisión: SIRC, SISVECOS para la usuaria – No es posible activar ruta SIRC para el hijo porque se encuentra retirado de la EPS, pero si se activa VESPA.
  Referenciación: No Aplica.

- Caso 4

  Motivo de consulta: Gesto suicida.

Canal de atención: WhatsApp.
Línea de atención: Orientación psicológica.
Narrativa: El usuario se comunica indicando que se siente mal, que no quiere vivir, que se siente solo y que tiene problemas económicos, reporta anhedonia, pérdida de apetito y/o conducta emética al momento de la ingesta, a su vez, de buscar ayuda porque no quiere hacerse daño.
Intervención: Se brinda atención psicosocial, validación emocional, orientación de rutas, estrategias para la depresión y para el manejo de la tristeza.
Remisión: SIRC, SISVECOS, Línea 123.
Referenciación: No Aplica.

- Caso 5

Motivo de consulta: Otra enfermedad mental.
Canal de atención: Correo electrónico.
Línea de atención: Información.
Narrativa: La usuaria se comunica por medio de un derecho de petición en el que aborda el “derecho a no tener un hermano esquizofrénico”, indicando que la IPS en la que se encuentra su hermano les refiere cumplimiento de objetivos, motivo por el cual le darán egreso, por lo que la usuaria apela amenaza para su familia.
Intervención: Se brinda la respuesta al correo, indicando la función de la Línea 106.
Remisión: No Aplica.
Referenciación: Se envía el derecho de petición al referente de salud mental en Cundinamarca- Mosquera y a Contáctenos. Con copia a la usuaria.

Para tener en cuenta:

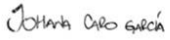
- Explica la diferencia del usuario de Outsourcing y el correo de Secretaria Distrital de Salud.
- Indica que el contacto para solicitar el carné se da con Sandra.
- Realiza el acompañamiento para la asignación de la huella
- Del chat de WhatsApp se da descargar a la conversación, esto habilita el relato del usuario y la intervención del profesional para diligenciar en el SIL.
- Para cerrar un chat se da en opción finalizar.
- Los audios, las imágenes, las fotos, los gifs y los emoticones en el sistema se toman como ERROR por tal motivo se deben eliminar.
- En la plataforma de Sistema de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA), es importante tener en cuenta que los datos como la dirección no se escriben completas si no con abreviaturas de la siguiente manera:
  CL Calle.
  TO Torre.
  AP Apartamento.
  KR Carrera.
  TV Transversal.
- Si el usuario deja de hablar se envía un mensaje refiriendo que puede volverse a comunicar con la Línea 106 y se cierra el chat.
- En el caso de las conductas suicidas en el campo de observaciones del SIL se escribe

que es por ideación suicida esto es para las remisiones y aplica cuando se activan rutas con todos los motivos de consulta.

- Cuando se detecta un riesgo vital en el usuario, se llama a la Línea 123.
- Cuando una usuaria es víctima de violencia de género se referencia también a la Línea Purpura (lpurpura@sdlamujer.gov.co) por el correo de la Línea 106, se activa Sistema Integral de Referencia y Contrarreferencia (SIRC) y las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) las cuales en la línea las que más se activan son la 5, 6 y 13.
- Para la activación de las rutas se debe verificar en el ADRES que el usuario este activo, de lo contrario para activación de la EPS, se pueden activar las otras rutas como VESPA, SIVIM y SISVECOS.
- En el ADRES se verifica la EPS y se debe verificar que el departamento sea Bogotá, que el estado sea Activo y si el régimen es contributivo, subsidiado y especial (en el caso que sea especial se le debe preguntar que EPS es).
- Si en el ADRES aparece activo y es contributivo se busca en ADRES COMPENSADOS para verificar que la actualización de la afiliación tenga un tiempo de 30 días (mínimo mes vencido).
- Si en el ADRES aparece activo y subsidiado se hace la activación de ruta directamente.
- Si en el ADRES aparece retirado se busca en el comprobador de derechos para validar información.
- Si el usuario aparece retirado no se puede hacer el SIRC, y se da la sugerencia de que solicite la encuesta del SISBEN para poder acceder a los servicios de salud.
- El SIRC se crea con 30 días de diferencia con activaciones previas
- SISVECOS se crea con 45 días hábiles. Con activaciones previas
- En el SIRC menores de 14 años no aplican como gestantes.
- En el SIRC las rutas son: 5, 6, 13 – se debe colocar un resumen breve – se deja el número de la Línea 106.
- Aplicativo SIVIGILA – SISVECOS y SIVIM:
  Fuente: Notificación rutinaria.
  Área de procedencia: Cabecera.
  Clasificación inicial del caso: Sospechoso.
  Observaciones: Lo que se evidencie – se puede anotar todo.
  Insertar / Guardar el número del registro.
- Aplicativo SIVIGILA – VESPA
  Tipo de aseguramiento: Si no tiene se vincula al Fondo Financiero Distrital de Salud.
  Clasificación del caso: Confirmado clínico.
  Nivel de riesgo: Prioritario.
- Cuando no se puede activar una ruta se debe dejar en observaciones los motivos por los cuales no fue posible.
- Las direcciones siempre se deben validar por el *Geocodificador* de direcciones.

COMPROMISOS*

ACCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
Envío de acta a Nivia Johana Caro García para su respectiva revisión.	Laura Angélica Vargas González	22/05/2024
Dar continuidad al II Proceso de Inducción con el Espacio de Escucha Activa.	Laura Angélica Vargas González	22/05/2024

REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ACTA					
No	**NOMBRES Y APELLIDOS**	**CORREO**	**TELÉFONO**	**DIRECCIÓN/ OFICINA/ ENTIDAD**	**FIRMA**
1	Laura Angélica Vargas González	LA2Vargas@saludcapital.gov.co	3502386390	Edificio Optimus Outsourcing	
2	Nivia Johana Caro García	njcaro@saludcapital.gov	3165394548	Edificio Optimus Outsourcing	

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.