INFORME PIC N°1

ACTIVIDAD 1.

1. Realizar atención profesional en la línea amiga en turnos, con disponibilidad las 24 horas del día los 7 días de la semana, durante 8 meses de duración del contrato, acorde a la necesidad de la comunidad durante la duración del contrato, de manera confidencial a través de acompañamiento psicoemocional, información, atención en crisis, fortalecimiento de habilidades y estrategias de afrontamiento y la activación de ruta de atención a los usuarios que así lo requieran. Deberá registrar en la plataforma y los formatos de registro de atención existentes, la información requerida para la atención de la línea y realizar la consolidación de las atenciones y caracterización de los usuarios que utilizan el servicio. del Departamento de Risaralda, identificando los factores clínicos y sociodemográficos presentes en los casos de los problemas mentales atendidos. Deberá realizar notificaciones a las entidades correspondientes de los casos de obligatorio reporte, según la identificación que se efectúé durante el proceso de atención a través de la línea, activando así, de manera oportuna la ruta de atención con copia al correo saludmentalyconvivencia@risaralda.gov.co. Incluye los costos de operación del Call Center durante las 24 horas del día, los 8 meses de actividad, acorde a las condiciones estipuladas en el estudio previo.

Correo Search Correo contiene XIOMARA 61
Recordatorio Agregar tarea Enlace permanente Posponer

SOPORTES PRIMER INFORME LIMEA AMIGA MAYO 2024

Me <planeacion@homeris.gov.co>
mar., 18 jun. 2024 11:37:31 a. m. -0500
Para "luzrivera" <luz.rivera@risaralda.gov.co>
Etiquet...

Buenos días doctora Luz Adriana,

Cordial saludo,

Adjunto estoy haciendo entrega de los soportes digitales de las actividades realizadas por la línea amiga durante la vigencia en mención.

Quedo atenta a cualquier inquietud,

Cordialmente,

María Soledad Archila Triana
Coordinadora Planeación
planeacion@homeris.gov.co
Avenida 30 de Agosto # 87 - 76
Teléfono: 6063373444 Extensión: 113
www.homeris.gov.co
Pereira - Risaralda

18 archivo(s) adjunto(s) • Descargar como archivo comprimido • Agregar a

CONTRATO 081 FUNDACIÓN RISA....pdf
3.9 MB

POLIZA DE CUMPLIMIENTO.pdf
923.7 KB

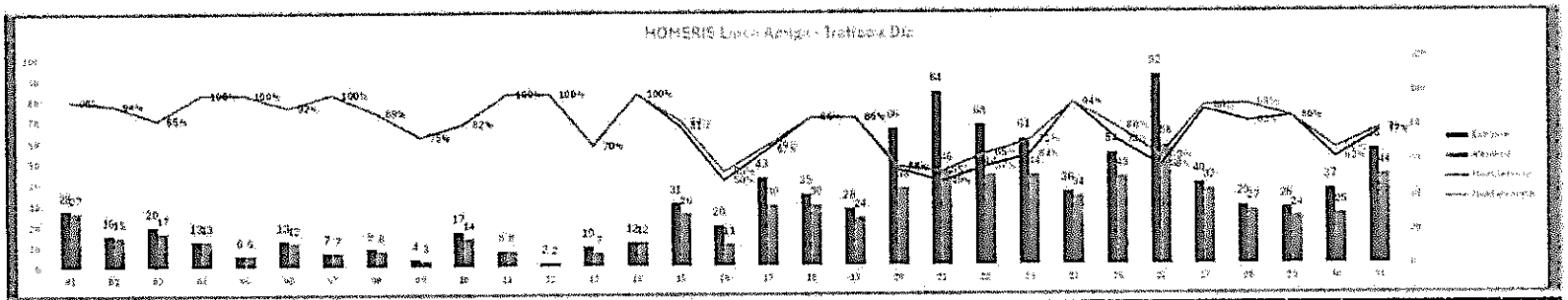
CERTIFICACIÓN DE POLIZA DE CU....pdf
378.5 KB

@mencione a un usuario o grupo para compartir este correo electrónico
Chats Canales Contactos Aquí está su Smart Chat (Ctrl + Espacio)

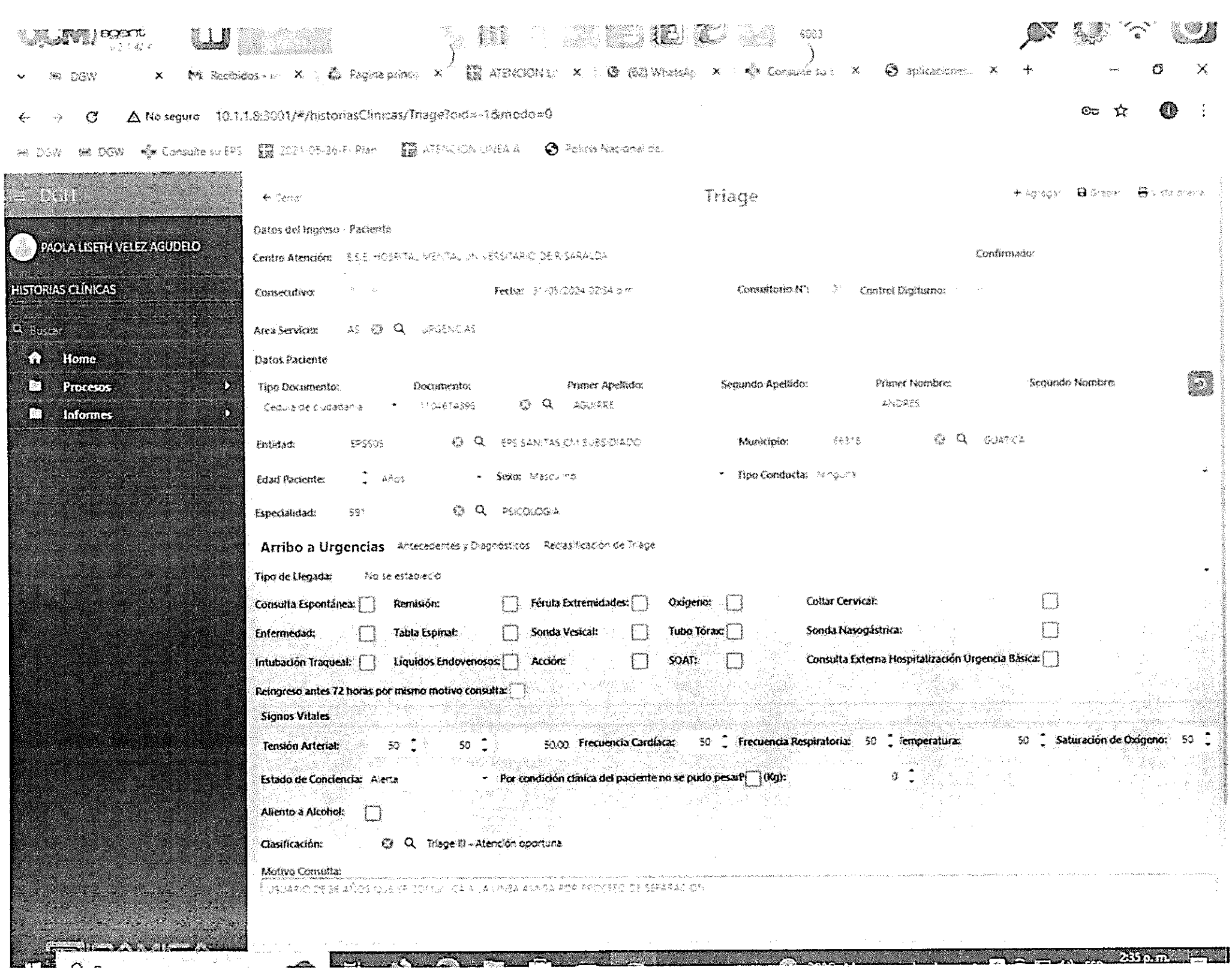
HOMERIS
Línea Amiga

- General
- Intervalos
- Motivos
- Agentes
- Sábana

Línea	Entrante	Atendida	Umbral	Abandono	Nivel Servicio	Nivel Atención	Nivel Abandono	TMO
Linea amiga	973	736	701	227	72,05%	75,64%	24,26%	378
Total general	973	736	701	227	72,05%	75,64%	24,26%	378



Fecha	Entrante	Atendida Real	Atendida Reca	Umbral	Abandono Real	Abandono Reca	Nivel Servicio	Nivel Atención Real	Nivel Atención Reca	Nivel Abandono Real	Nivel Abandono Reca	TMO H	Fuera de horario	Saliente	Conficio
1/05/2024	28	27	28	27	1	0	96,43%	96,43%	100,00%	3,57%	0,00%	144	0	32	32
2/05/2024	16	15	16	15	1	0	93,75%	93,75%	100,00%	6,25%	0,00%	920	0	8	8
3/05/2024	20	17	20	17	3	0	85,00%	85,00%	100,00%	15,00%	0,00%	101	0	9	9
4/05/2024	13	13	13	13	0	0	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	661	0	11	11
5/05/2024	6	6	6	6	0	0	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	226	0	11	11
6/05/2024	13	12	13	12	1	0	92,31%	92,31%	100,00%	7,69%	0,00%	256	0	16	16
7/05/2024	7	7	7	7	0	0	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	70	0	7	7
8/05/2024	9	8	9	8	1	0	88,89%	88,89%	100,00%	11,11%	0,00%	597	0	19	19
9/05/2024	4	3	4	3	1	0	75,00%	75,00%	100,00%	25,00%	0,00%	13	0	23	23
10/05/2024	17	14	17	14	3	0	82,35%	82,35%	100,00%	17,65%	0,00%	362	0	24	24
11/05/2024	8	8	8	8	0	0	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	520	0	2	2
12/05/2024	2	2	2	2	0	0	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	668	0	0	0
13/05/2024	10	7	10	7	3	0	70,00%	70,00%	100,00%	30,00%	0,00%	81	0	4	4
14/05/2024	12	12	12	12	0	0	100,00%	100,00%	100,00%	0,00%	0,00%	324	0	19	19
15/05/2024	31	26	31	25	5	0	80,65%	83,87%	100,00%	16,13%	0,00%	301	0	28	28
16/05/2024	20	11	20	10	9	0	50,00%	55,00%	100,00%	45,00%	0,00%	1.360	0	23	23
17/05/2024	43	30	43	29	13	0	67,44%	69,77%	100,00%	30,23%	0,00%	863	0	18	18
18/05/2024	35	30	35	30	5	0	85,71%	85,71%	100,00%	14,29%	0,00%	261	0	7	7
19/05/2024	28	24	28	24	4	0	85,71%	85,71%	100,00%	14,29%	0,00%	107	0	16	15
20/05/2024	66	38	66	37	28	0	56,06%	57,58%	100,00%	42,42%	0,00%	471	0	34	34
21/05/2024	84	46	84	43	38	0	48,81%	54,76%	100,00%	45,24%	0,00%	548	0	61	61
22/05/2024	68	44	68	39	24	0	57,35%	64,71%	100,00%	35,29%	0,00%	323	0	45	45
23/05/2024	61	44	61	39	17	0	63,93%	72,13%	100,00%	27,87%	0,00%	268	0	38	38
24/05/2024	36	34	36	34	2	0	94,44%	94,44%	100,00%	5,56%	0,00%	408	0	4	4
25/05/2024	54	43	54	39	11	0	72,22%	79,63%	100,00%	20,37%	0,00%	307	0	11	11
26/05/2024	92	58	92	53	34	0	57,61%	63,04%	100,00%	36,96%	0,00%	384	0	26	26
27/05/2024	40	37	40	36	3	0	90,00%	92,50%	100,00%	7,50%	0,00%	266	0	23	23
28/05/2024	29	27	29	24	2	0	82,76%	93,10%	100,00%	6,90%	0,00%	386	0	8	8
29/05/2024	28	24	28	24	4	0	85,71%	85,71%	100,00%	14,29%	0,00%	316	0	5	5
30/05/2024	37	25	36	23	12	1	62,16%	67,57%	97,30%	32,43%	2,70%	841	0	24	24
31/05/2024	56	44	50	43	12	6	76,79%	78,57%	89,29%	21,43%	10,71%	194	0	6	6
Total general	973	736	966	701	227	7	72,05%	75,64%	99,28%	24,26%	0,72%	378	0	542	502


DGH
PAOLA LISETH VELEZ AGUDELO
HISTORIAS CLÍNICAS
Buscar
Home
Procesos
Informes
Triage
Datos del Ingreso - Paciente
Centro Atención:
Confirmado
Consecutivo:
Fecha:
Consultorio N°:
Control Digiturno:
Area Servicio:
URGENCIAS
Datos Paciente
Tipo Documento:
Documento:
Primer Apellido:
AGUIRRE
Segundo Apellido:
Primer Nombre:
ANDRES
Segundo Nombre
Entidad:
EPS SANITAS CM EVERSIDADO
Municipio:
GUATICA
Edad Paciente:
Años
Sexo:
Tipo Conducta:
Especialidad:
591
PSICOLOGIA
Arribo a Urgencias
Antecedentes y Diagnósticos
Reclasificación de Triage
Tipo de Llegada:
No se estableció
Consulta Espontánea:
Remisión:
Férula Extremidades:
Oxigeno:
Collar Cervical:
Enfermedad:
Tabla Espinal:
Sonda Vesical:
Tubo Tórax:
Sonda Nasogástrica:
Intubación Traqueal:
Liquidos Endovenosos:
Acción:
SOAT:
Consulta Externa Hospitalización Urgencia Básica:
Reingreso antes 72 horas por mismo motivo consulta:
Signos Vitales
Tensión Arterial:
50
50
50.00
Frecuencia Cardíaca:
50
Frecuencia Respiratoria:
50
Temperatura:
50
Saturación de Oxigeno:
50
Estado de Conciencia:
Alerta
Por condición clínica del paciente no se pudo pesar:
(Kg):
0
Aliento a Alcohol:
Clasificación:
Triage III - Atención oportuna
Motivo Consulta:

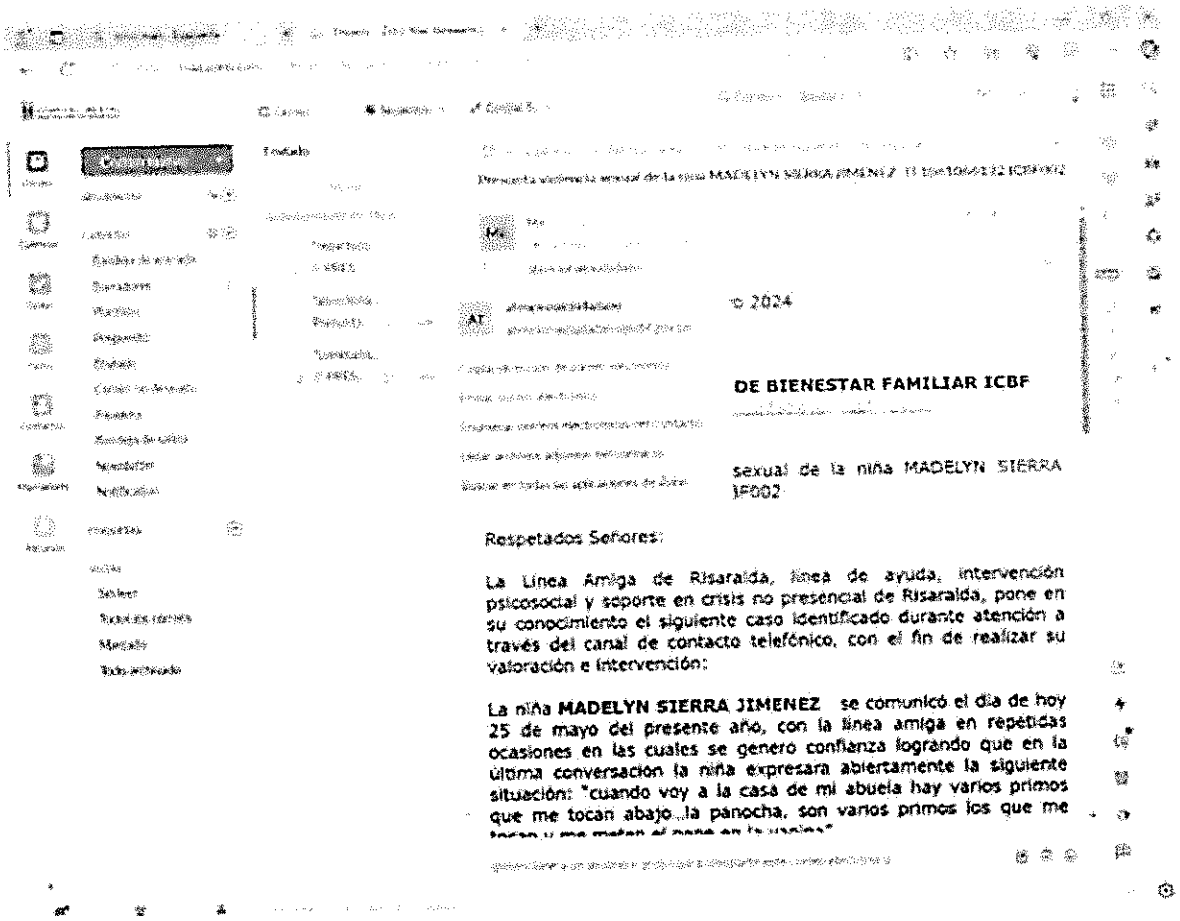
CONSECUTIVO_TRIA	FECHA_DIGITURNO	FECHA_TRIAGE	DOC_PACIENTE	PRIMER_NOMBRE	SEGUNDO_NOMBRE	PRIMER_APELLIDO	SEGUNDO_APELLIDO	DOCUMENTO_MEDI	MEDICO_ATIENDE	CLASIFICACION
5331		30/05/2024 17:38	4986082	DOLFRAN	ALEXANDER	PADRÓN	NATERA	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage I - Atención inmediata
5332		30/05/2024 18:49	1088909903	LEIDY	TATIANA	TREJOS	RAMÍREZ	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage II - Atención prioritaria
5308		26/05/2024 16:11	10056308	AZAEL		MEJÍA		51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage III - Atención oportuna
5309		26/05/2024 16:40	1112782769	ALEJANDRA		OLIVEROS	SERNA	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage II - Atención prioritaria
5310		26/05/2024 19:26	1007453486	KAREN	LORENA	LEÓN	TRIANA	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage II - Atención prioritaria
5311		26/05/2024 21:09	1088012934	CRISTINA		AGUIRRE	MOLINA	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage II - Atención prioritaria
5270		22/05/2024 16:39	1088834784	CHAIRA	ANDREA	MOSQUERA	CALLE	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage I - Atención inmediata
5271		22/05/2024 5:44	24954558	LILIA		GONZALEZ	ARIAS	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage III - Atención oportuna
5222		11/05/2024 19:56	1094947663	LEIDY	JOHANNA	CAÑON	ARTEAGA	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage III - Atención oportuna
5192		2/05/2024 11:25	42149856	DIANA	MERCEDES	MAHECHA	GIRALDO	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage I - Atención inmediata
5252		20/05/2024 11:22	1225090945	CAROLINA		LONDOÑO	HOYOS	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage II - Atención prioritaria
5253		20/05/2024 13:51	1001228212	MARÍA	ISABEL	GUERRA	CORREA	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage I - Atención inmediata
5249		18/05/2024 20:08	10056308	AZAEL		MEJÍA		51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage III - Atención prioritaria
5250		18/05/2024 21:57	4407131	NORBERTO		CASTAÑEDA	AMAYA	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage I - Atención inmediata
5242		17/05/2024 11:43	1023892550	TATIANA	ALEXANDRA	PULIDO	CADENA	51739791	MOLANO FRANCO FANNY ESPERANZA	Triage I - Atención inmediata
5195		3/05/2024 10:19	75067227	MIGUEL	ANGEL	OCAMPO	HURTADO	1088257466	PADILLA OROZCO JAQUELINE	Triage IV - Atención oportuna
5194		3/05/2024 9:48	75081003	Gustavo	Andrés	Sánchez	Galvis	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5202		4/05/2024 19:08	1137059169	FLORELLA		GOYES	HIGUERA	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5203		4/05/2024 22:12	1004775531	LUISA	FERNANDA	BURTICA	OSPINA	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5244		17/05/2024 15:33	1087209242	EVELYN	JOHANA	PUERTO	CARREÑO	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage V - No requiere atención en urgencias
5210		6/05/2024 16:59	10059467	JOSE	JAVIER	RUSO	RIOS	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5229		15/05/2024 5:51	8101609	MILTON	CESAR	CANO	JARAMILLO	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5285		23/05/2024 13:12	42141612	BLANCA	EUGENIA	BEDOYA	LLANOS	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5279		22/05/2024 20:34	42136692	OLGA	LUCÍA	AGUDELO	LOAIZA	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage II - Atención prioritaria
5295		24/05/2024 19:16	1104674398	ANDRES	FERNANDO	AGUIRRE	GONZALES	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5333		31/05/2024 0:37	1088260042	SANDRA	VIVIANA	OSPINA	MARIN	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5327		29/05/2024 18:10	1088260042	SANDRA	VIVIANA	OSPINA	MARIN	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5322		28/05/2024 13:47	1090336768	LAURA	CRISTINA	CASTAÑEDA	LASSO	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage III - Atención oportuna
5320		28/05/2024 11:35	18590526	CARLOS	HERNANDO	OROZCO	ARIAS	1088011073	VASQUEZ OCAMPO MAYERLIN	Triage I - Atención inmediata
5338		31/05/2024 17:19	1104674398	ANDRES		AGUIRRE		1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5302		26/05/2024 12:03	1087999012	CAMILA		AGUDELO		1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5248		18/05/2024 10:29	1087994527	JUAN	DIEGO	RESTREPO	ALZATE	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5273		22/05/2024 13:51	1116448036	MARIA	DEL MAR	MONTOYA	GARCIA	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage II - Atención prioritaria
5274		22/05/2024 13:59	1001228212	MARIA	ISABEL	GUERRA	CORREA	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5265		21/05/2024 17:58	1004753925	BRAYAN	STIVEN	TAMAYO	GUTIERREZ	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5266		21/05/2024 19:46	1093558333	YENIFER	ANDREA	AREVALO	RENDON	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5225		13/05/2024 12:30	9860191	JOSE	ALEJANDRO	MARTINEZ	AROCA	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5234		16/05/2024 3:22	1088315139	YULIETH		GAVIRIA	LESCANO	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage I - Atención inmediata
5257		20/05/2024 16:23	1088348148	KAREN		POSADA		1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5259		20/05/2024 20:30	1104674398	ANDRES		AGUIRRE		1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5223		12/05/2024 15:45	1113862117	VALERI	DAHIANA	GARCIA	RESTREPO	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5220		11/05/2024 7:26	66683609	MARIA	MERCEDEZ	RAIGOSA	OSORIO	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5221		11/05/2024 7:58	1088827859	VALENTINA		OSPINA	LOAIZA	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5340		31/05/2024 19:36	1259981789	CRISTIAN	ALEXANDER	BARRETO	CASIRO	1225090789	VELEZ AGUDELO PAOLA LISETH	Triage III - Atención oportuna
5212		7/05/2024 11:01	53063618	LUZ	ESTRELLA	RODRIGUEZ	CARDONA	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage I - Atención inmediata
5215		8/05/2024 14:11	1004686514	VALENTINA		SUAREZ	MORALES	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage I - Atención inmediata
5201		4/05/2024 18:56	1054922896	LAURA	VANESSA	CANO	JIMENEZ	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage I - Atención inmediata
5240		17/05/2024 4:17	1088315139	YULIET		GAVIRIA	LESCANO	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage II - Atención prioritaria
5226		14/05/2024 12:14	42138853	SANDRA	MILENA	GUTIERREZ	RAMIREZ	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage I - Atención inmediata
5227		14/05/2024 12:31	1004520692	YESSENIA	GUTIERREZ	HENAO	GUTIERREZ	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage I - Atención inmediata
5232		15/05/2024 17:28	1089599370	SEBASTIAN		PRADA	VALENCIA	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage I - Atención inmediata
5287		23/05/2024 16:04	1089748177	JOSE	KEVIN	VALENCIA	LONDOÑO	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage II - Atención prioritaria
5288		23/05/2024 16:58	80206625	EDWIN		TRUJILLO	SAAVEDRA	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage II - Atención prioritaria
5312		27/05/2024 0:06	1088004374	CHRISTIAN	FELIPE	SANTA	OSORIO	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage III - Atención oportuna
5330		30/05/2024 13:19	1061373110	CLAUDIA	PATRICIA	TAPASCO	BETANCURT	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage I - Atención inmediata
5328		29/05/2024 19:22	1088004374	CHRISTIAN	FELIPE	SANTA	OSORIO	18520656	GARCIA BEDOYA RICARDO ALONSO	Triage III - Atención oportuna
5323		28/05/2024 13:50	1088339598	LAURA	JULIANA	MARIN	JARAMILLO	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5318		27/05/2024 20:18	31942996	ALBA	LUCÍA	CARDONA	RICO	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage II - Atención prioritaria
5281		23/05/2024 6:50	1004717955	JHONIER	ALEXANDER	TAMAYO	GRISALES	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5282		23/05/2024 8:31	10072163	JHON	JAIRO	CARDONA	OCAMPO	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5276		22/05/2024 16:23	1193563214	SAID	ADDUL	JIMENEZ	CUARAN	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage II - Atención prioritaria
5277		22/05/2024 17:14	1088026689	KEVIN		DIAZ	LOPEZ	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5278		22/05/2024 18:33	10195386	JUAN	CARLOS	FRANCO	GALVIS	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage III - Atención oportuna
5230		15/05/2024 11:11	1088829009	JULIAN	DAVID	LONDOÑO	OSORIO	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5228		14/05/2024 19:35	24695853	CAROLINA		MEJIA	HURTADO	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5260		20/05/2024 21:20	1004779234	TANIA		OSSA	MUÑOZ	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5255		20/05/2024 15:25	1004626530	MANUELA		ROMAN	GUTIERREZ	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5251		19/05/2024 20:49	1004775453	FELIPE		DUQUE		1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5247		18/05/2024 4:27	10055361	WILLIAM		LOPEZ	RODRIGUEZ	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage II - Atención oportuna
5191		2/05/2024 0:56	42036607	MARIA	GENOVEVA	CORREA	OSORIO	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
[illegible]		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]

5198	4/05/2024 2:52	1004737840	ELIANA	ANDREA	COLORADO	PESCADOR	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5216	8/05/2024 16:29	1004789468	ERIKA	JOHANNA	GOMEZ	BAÑOL	1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5218	9/05/2024 10:31	42145144	KATHERINE		ZAPATA		1112759005	MARIN MEJIA LEYDI YULIANA	Triage I - Atención inmediata
5219	10/05/2024 5:50	1088349622	JUAN	JOSE	SOCHA	HURTADO	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage I - Atención inmediata
5209	6/05/2024 13:32	35507207	MARTHA		LEA	BOLIVAR	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage II - Atención inmediata
5199	4/05/2024 12:54	25174088	ZAIDA	SOFIA	FONSECA	LOPEZ	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5207	5/05/2024 16:00	1193592760	SARA	MILDRED	LONDOÑO	SILVA	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage I - Atención inmediata
5245	17/05/2024 18:20	42794516	ANGELA	MARIA	ROJO	BETANCUR	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5235	16/05/2024 12:38	1004735949	LUISA	MARIA	RUIZ	AGUDELO	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage I - Atención inmediata
5236	16/05/2024 14:36	1006190308	JUAN	CAMILO	TORRE	MARTINEZ	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage I - Atención inmediata
5267	21/05/2024 20:00	1089381781	VALERIN	CHARLOT	PEREZ	CASAL	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5268	21/05/2024 20:43	1088348148	LAURA	MELISA	POSADA	TORO	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5269	21/05/2024 21:43	1089100990	MANUELA		ZAPATA	CARDONA	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5264	21/05/2024 17:03	59818812	MARTHA	LILIA	CUARAN	RAMIREZ	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5280	23/05/2024 2:38	89004696	JULIO	CESAR	BEDOYA	ORREGO	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5296	24/05/2024 19:34	1089933895	JUAN	ANDRES	ALDANA	CARDONA	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5298	25/05/2024 12:14	10055361	WILLIAM		LOPEZ	RODRIGUEZ	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5317	27/05/2024 18:44	1115940276	YINDREY	PAOLA	NOSCUE	BEDOYA	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5303	26/05/2024 12:07	9872570	JULIAN	ANDRES	RODAS	RAMIREZ	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage I - Atención inmediata
5304	26/05/2024 12:49	1000379445	YOHN	LEIVER	SASTOQUE	ECHAVARRIA	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna
5305	26/05/2024 14:25	33966402	MARIA DEL PILAR		BOTERO	QUIRAMA	42114442	OTALVARO ARIAS ANYELI	Triage III - Atención oportuna

OMBRE	MANUELA ROMAN GUTIERREZ
DAD	22
IPO DE DOCUMENTO	C.C
IUMERO DE DOCUMENTO	1004626530
ECHA Y LUGAR DE EXPEDICION	PEREIRA
EPS	ASMED SALUD
CORREO ELECTRONICO	oscarteatro@hotmail.com
FECHA DE NACIMIENTO	4 abril de 2002
DIRECCION DE RESIDENCIA	Manzana 14 Casa 22, Samaria 2
CIUDAD	Manzana 20 casa 22 LA SULTANA DOSQUEBRAD
NUMERO DE TELEFONO	31273017969 - 3104382120
CITAS	PSICOLOGIA Y PSIQUIATRIA

OMBRE	MANUELA ROMAN GUTIERREZ
DAD	22
IPO DE DOCUMENTO	C.C
IUMERO DE DOCUMENTO	1004626530
ECHA Y LUGAR DE EXPEDICION	PEREIRA
EPS	ASMED SALUD
CORREO ELECTRONICO	oscarteatro@hotmail.com
FECHA DE NACIMIENTO	4 abril de 2002
DIRECCION DE RESIDENCIA	Manzana 14 Casa 22, Samaria 2
CIUDAD	Manzana 20 casa 22 LA SULTANA DOSQUEBRAD
NUMERO DE TELEFONO	31273017969 - 3104382120
CITAS	PSICOLOGIA Y PSIQUIATRIA

NOMBRE	CHAIRA ANDREA MOSQUERA CALLE
EDAD	12 AÑOS
TIPO DE DOCUMENTO	T.I.
NÚMERO DE DOCUMENTO	1088834184
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICIÓN	12 FEBRERO 2019 DOSQUEBRADAS
EPS	ASMET SALUD
CORREO ELECTRÓNICO	arrublacalle02@gmail.com
FECHA DE NACIMIENTO	15 ENERO DE 2012
DIRECCIÓN DE RESIDENCIA	MANZANA 3 CASA 26 B. LAS BRISAS
NÚMERO DE TELÉFONO	3106730549
CIUDAD	PEREIRA
CITAS	PSICOLOGÍA



© 2024

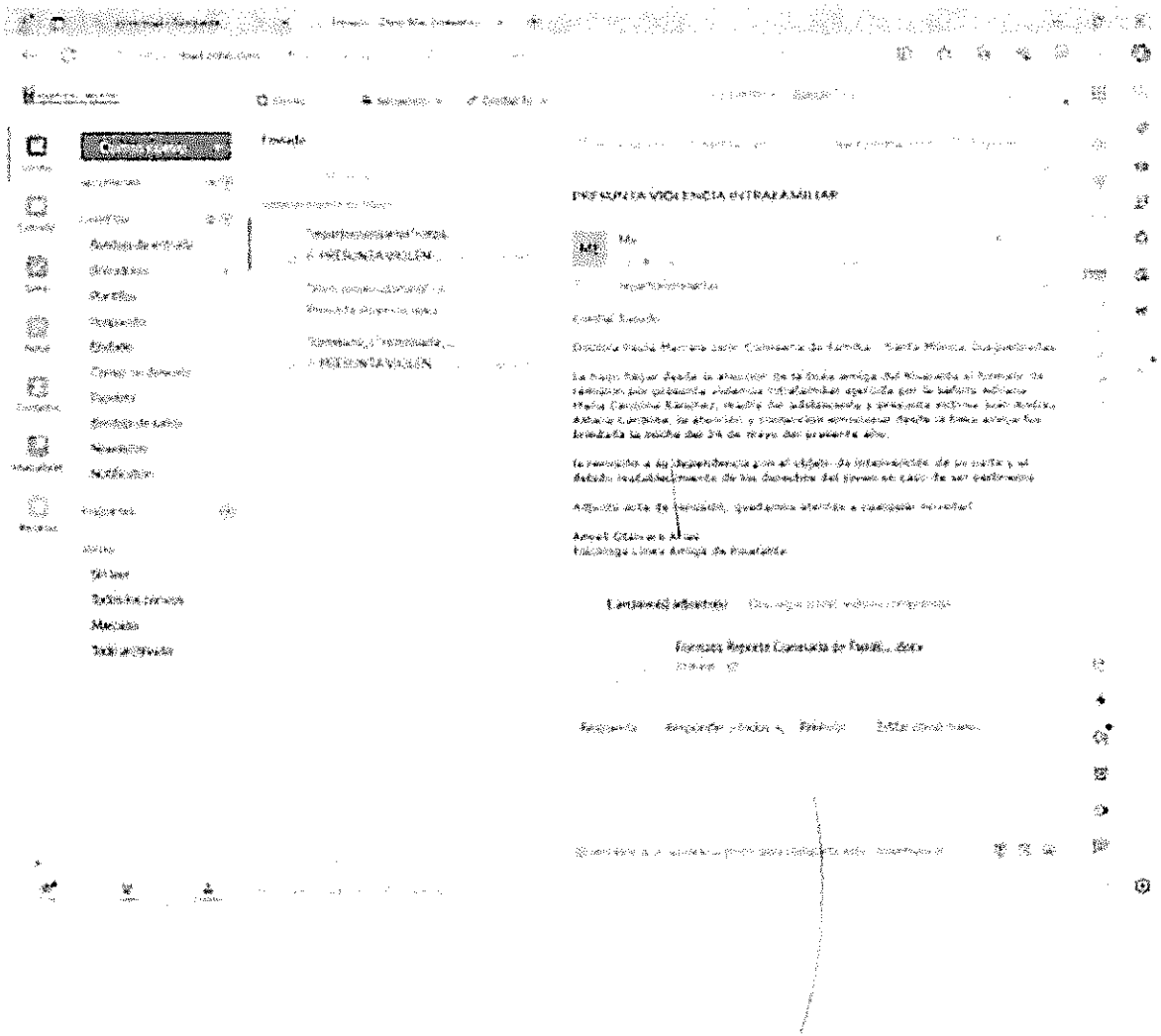
DE BIENESTAR FAMILIAR ICBF

sexual de la niña MADELYN SIERRA
IF002

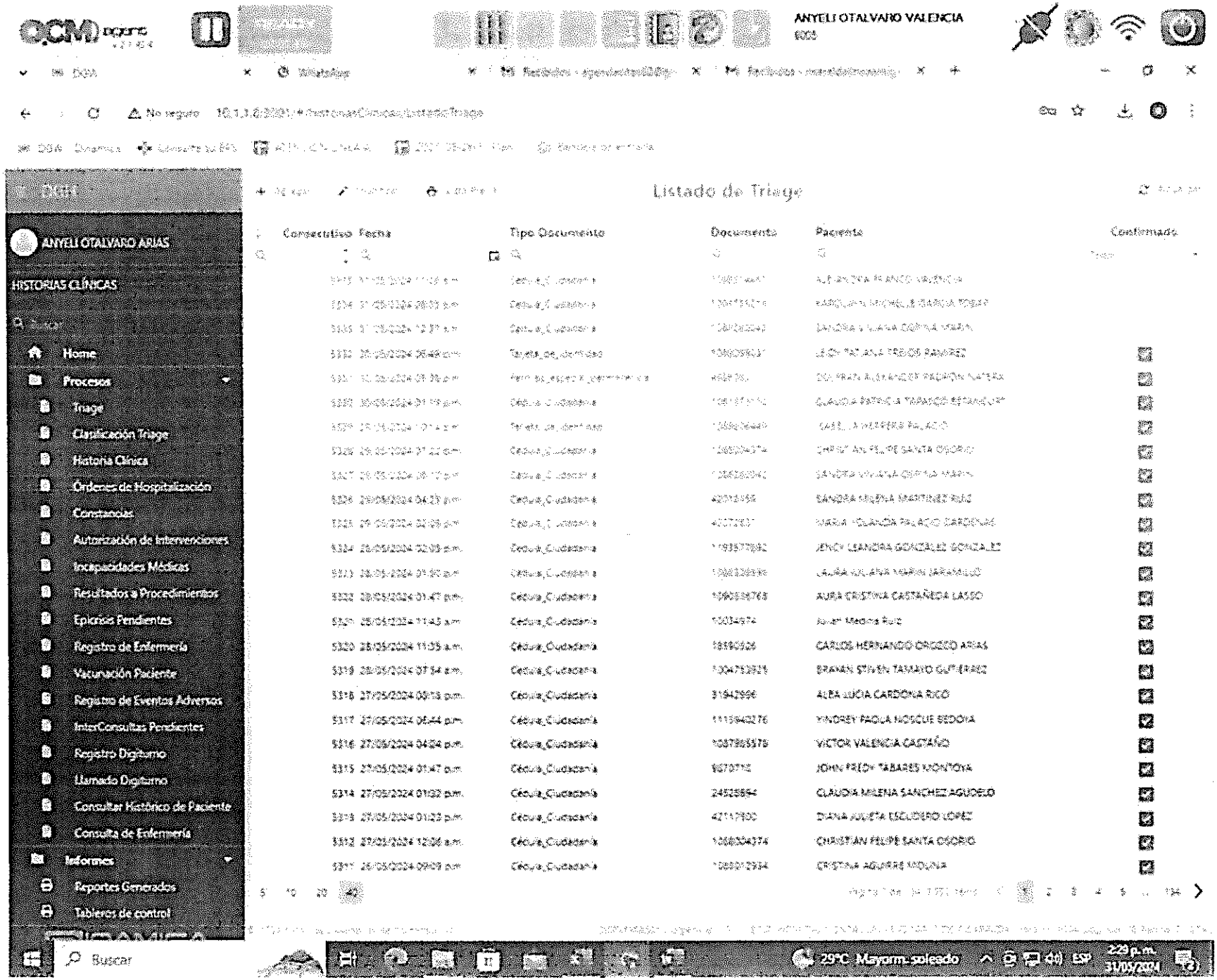
Respetados Señores:

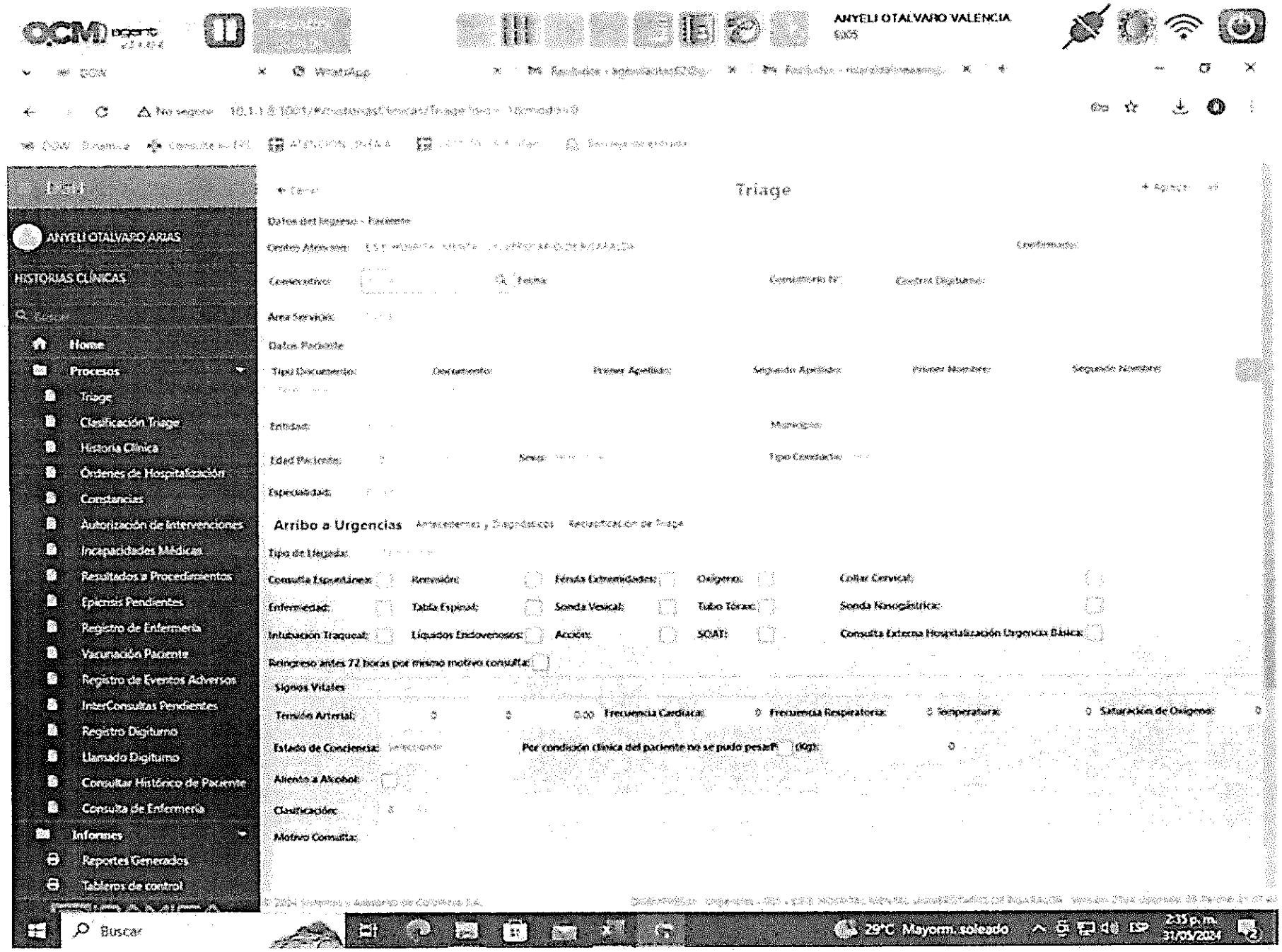
La Linea Amiga de Risaralda, línea de ayuda, intervención psicosocial y soporte en crisis no presencial de Risaralda, pone en su conocimiento el siguiente caso identificado durante atención a través del canal de contacto telefónico, con el fin de realizar su valoración e intervención:

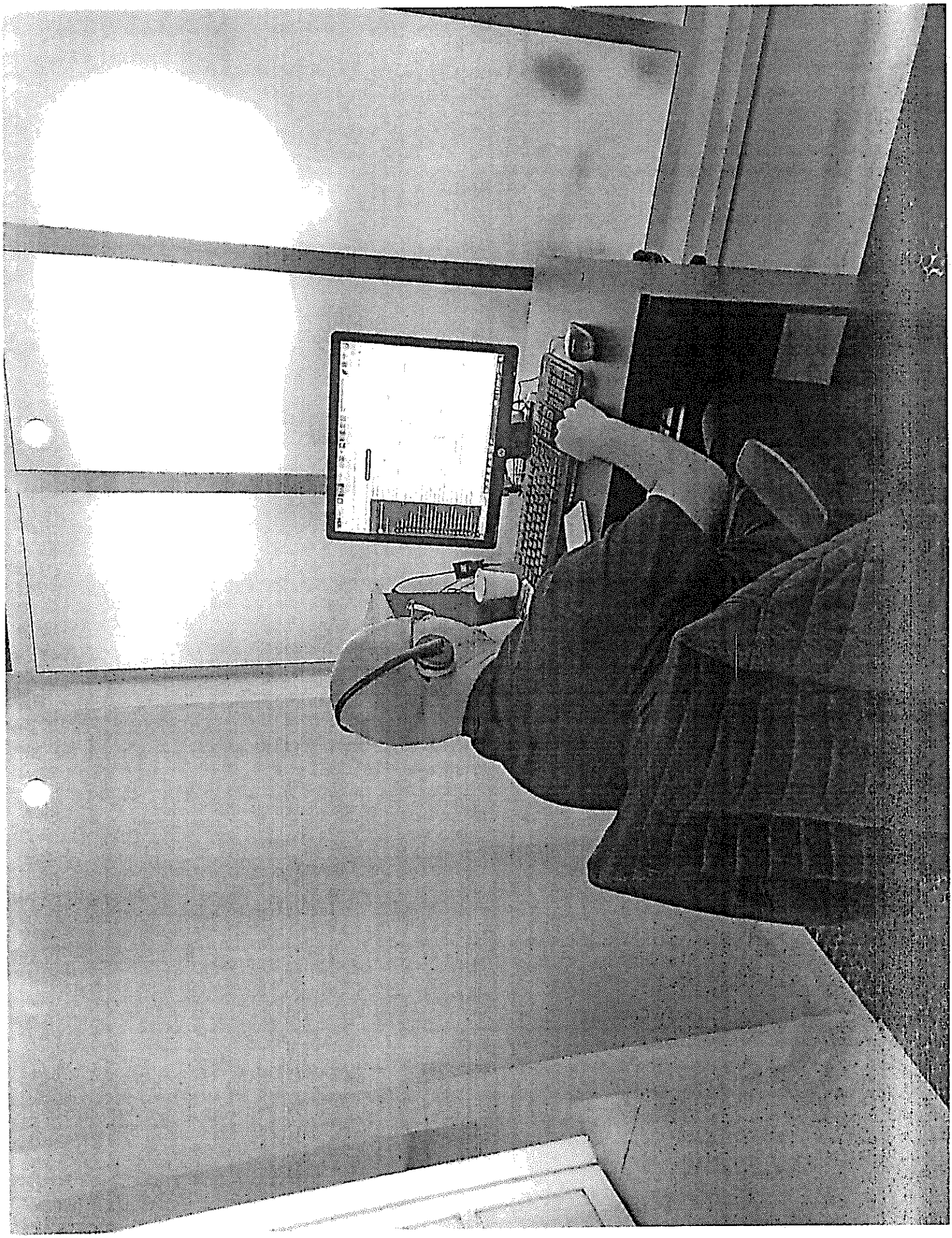
La niña **MADELYN SIERRA JIMENEZ** se comunicó el dia de hoy 25 de mayo del presente año, con la linea amiga en repeticas ocasiones en las cuales se genero confianza logrando que en la última conversación la niña expresara abiertamente la siguiente situación: "cuando voy a la casa de mi abuela hay varios primos que me tocan abajo...la panocha, son varios primos los que me



PREVENCIÓN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR


ANYELI OTALVARO VALENCIA
DGH
ANYELI OTALVARO ARIAS
HISTORIAS CLÍNICAS
Home
Procesos
Triage
Clasificación Triage
Historia Clínica
Ordenes de Hospitalización
Constancias
Autorización de Intervenciones
Incapacidades Médicas
Resultados a Procedimientos
Epicrisis Pendientes
Registro de Enfermería
Vacunación Paciente
Registro de Eventos Adversos
InterConsultas Pendientes
Registro Digiturno
Llamado Digiturno
Consultar Histórico de Paciente
Consulta de Enfermería
Informes
Reportes Generados
Tableros de control
Listado de Triage
Consecutivo
Fecha
Tipo Documento
Documento
Paciente
Confirmado
Cédula_Ciudadanía
5324 28/05/2024 02:03 p.m. 1193577842 JENCY LEANDRA GONZALEZ GONZALEZ
5323 28/05/2024 01:47 p.m. 1063836768 AURA CRISTINA CASTAÑEDA LASSO
5320 28/05/2024 11:05 a.m. 98190526 CARLOS HERNANDO OROZCO ARIAS
5319 28/05/2024 07:54 a.m. 1004753824 BRAYAN STIVEN TAMAYO GUTIERREZ
5318 27/05/2024 09:18 p.m. 31942896 ALBA LUCIA CARDONA RICO
5317 27/05/2024 06:44 p.m. 1115942276 YINDREY PAOLA NOSCUE BEDOYA
5316 27/05/2024 04:24 p.m. 1037895579 VICTOR VALENCIA CASTAÑO
5315 27/05/2024 01:47 p.m. 9870712 JOHN FREDY TABARES MONTOYA
5314 27/05/2024 01:02 p.m. 24925854 CLAUDIA MILENA SANCHEZ AGUDELO
5313 27/05/2024 01:23 p.m. 42117900 DIANA JULIETA ESCUDERO LOPEZ
5312 27/05/2024 12:06 p.m. 1060034374 CHRISTIAN FELIPE SANTA OSORIO
Buscar
29°C Mayorm. soleado
ESP
2:29 p. m.
31/05/2024


ANYELI OTALVARO VALENCIA
ANYELI OTALVARO ARIAS
HISTORIAS CLÍNICAS
Home
Procesos
Triage
Clasificación Triage
Historia Clínica
Ordenes de Hospitalización
Constancias
Autorización de Intervenciones
Incapacidades Médicas
Resultados a Procedimientos
Epicrisis Pendientes
Registro de Enfermería
Vacunación Paciente
Registro de Eventos Adversos
InterConsultas Pendientes
Registro Digiturno
Llamado Digiturno
Consultar Histórico de Paciente
Consulta de Enfermería
Informes
Reportes Generados
Tableros de control
Triage
Arribo a Urgencias
Signos Vitales
Buscar
29°C Mayorm. soleado
2:35 p. m.
31/05/2024



PROTOCOLO DE ATENCIÓN LÍNEA AMIGA DE RISARALDA

E.S.E HOSPITAL MENTAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA - HOMERIS OPERADA POR FUNDACIÓN RISARALDA SOCIAL.

Línea de ayuda, intervención psicosocial y/o soporte en situación de crisis.

El presente documento ha sido construido utilizando como guía el "Manual de Atención de la Línea 106 de Bogotá "El Poder de ser escuchado", así como el borrador del "Protocolo de Tele Orientación para el cuidado de la salud mental, atención en crisis y apoyo emocional", borrador en construcción durante el año de la pandemia por COVID-19 año 2020, facilitado por la Gobernación de Risaralda.

INTRODUCCIÓN

El "Manual de Atención de la Línea Amiga de Risaralda" es una herramienta construida por el equipo de psicólogos de atención de la Línea, quienes contarán con elementos legales, conceptuales y metodológicos para el desarrollo de las acciones con el fin de brindar una atención con calidad, calidez e inclusión a la población que habita en el Departamento de Risaralda; teniendo, siempre presente, que el énfasis de las acciones de la Línea Amiga se basa en la "escucha" a través de canales de contacto no presenciales, a diversas situaciones que son planteadas, relacionadas con salud mental, eventos psicosociales o situaciones de crisis. Este valioso servicio de atención a la ciudadanía dispuesto por la Gobernación de Risaralda a través de convenio con la Fundación Social de Risaralda y el Hospital Universitario de Salud Mental de Risaralda "HOMERIS" articula los procesos de identificación, intervención, registro y referenciación o remisión de situaciones detectadas en el proceso de escucha activa.

1. OBJETIVO

Brindar al equipo de psicólogos de la Línea Amiga de Risaralda una herramienta metodológica y conceptual que guíe la identificación, intervención, registro y remisión de eventos que permitan prestar una atención de calidad.

Objetivos específicos

Contar con una guía de procesos y procedimientos organizados para la atención de la Línea Amiga de Risaralda por parte de los psicólogos.

Conocer los procedimientos para el diligenciamiento de los aplicativos DINÁMICA, Historia Clínica del Hospital Universitario de Salud Mental HOMERIS y OCM Agente Call-center de la Fundación Social de Risaralda, para el registro de datos de los usuarios y pacientes que se comunican con la Línea Amiga de Risaralda.

Dar a conocer el marco normativo y legal en el que se sustentan las acciones de la Línea Amiga de Risaralda.

Dar a conocer las rutas para la canalización a nivel sectorial e intersectorial de eventos en salud pública identificados que requieran la atención integral de diversos sectores.

2. ALCANCE

El Manual de atención de la Línea Amiga de Risaralda está dirigido a los psicólogos de atención de la Línea Amiga de Risaralda y contiene las acciones respaldadas por la normatividad vigente a nivel nacional y departamental para la atención en salud mental.

3. MARCO LEGAL

El presente es el marco legal que soporta las acciones que se realizan a nivel profesional, en la Línea Amiga de Risaralda:

NORMATIVIDAD NACIONAL	
Constitución Política de Colombia 1991	Artículo 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.
	Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin

	ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
Ley 1257 de 2008	"Por la cual se dictan normas de sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres, se reforman los Códigos Penal, de Procedimiento Penal, la Ley 294 de 1996 y se dictan otras disposiciones".
Ley 1306 de 2009	"Por la cual se dictan normas para la protección de personas con discapacidad mental y se establece el régimen de la representación legal de incapaces emancipados".
Ley 2089 de 2021	"Por medio de la cual se prohíbe el uso del castigo físico, los tratos crueles, humillantes o degradantes y cualquier tipo de violencia como método de corrección contra niñas, niños y adolescentes y se dictan otras disposiciones".
Ley 1959 de 2019	Por medio de la cual se modifican y adicionan artículos de la Ley 599 de 2000 y la Ley 906 de 2004 en relación con el delito de violencia intrafamiliar
Ley 1566 de 2012	Por la cual se dictan normas para garantizar la atención integral a personas que consumen sustancias psicoactivas y se crea el premio nacional "entidad comprometida con la prevención del consumo, abuso y adicción a sustancias" psicoactivas.
Resolución 459 de 2012	"Por la cual se adopta el protocolo y modelo de atención integral en salud para víctimas de violencia sexual".
Resolución 4886 de 2018	"Por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental".
Política Nacional de Salud Mental	"Por medio de la cual se expide la ley de salud mental y se dictan otras disposiciones" Objeto: garantizar el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud.

Línea de Política Pública para la Prevención y Erradicación de la Explotación Sexual Comercial de niñas, niños y adolescentes – ESCNNA 2018- 2028	Objetivo: Prevenir y erradicar la explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes.
Ordenanza	Por el cual se crea la Línea Amiga de Risaralda pendiente documento.

4. MARCO CONCEPTUAL

Todas las acciones desarrolladas desde la Línea Amiga de Risaralda están sustentadas en enfoques que permiten tener una atención basada en los derechos, la igualdad, la inclusión, los contextos de vida, los cursos de vida, los territorios; teniendo en cuenta la multiculturalidad, el respeto por la diferencia y las creencias particulares de cada persona que se comunica con la Línea Amiga de Risaralda.

Enfoque de género

"El enfoque de género considera las diferentes oportunidades que tienen los hombres y las mujeres, las interrelaciones existentes entre ellos y los distintos papeles que socialmente se les asignan. Todas estas cuestiones influyen en el logro de las metas, las políticas y los planes de los organismos nacionales e internacionales y por lo tanto, repercuten en el proceso de desarrollo de la sociedad. Género se relaciona con todos los aspectos de la vida económica y social, cotidiana y privada de los individuos y determina

características y funciones dependiendo del sexo o de la percepción que la sociedad tiene de él"[1] .

El género es un estructurador social que determina la construcción de roles, valoraciones, estereotipos e imaginarios asociados a lo masculino y lo femenino, y las relaciones de poder que de éstos se desprenden y se exacerban con otras formas de desigualdad. Estas construcciones sociales difieren entre sociedades, culturas y se transforman en el tiempo y parten de expectativas colectivas de género que se modifican dependiendo de la condición de clase, el periodo del curso de vida y el lugar que ocupan los sujetos sociales en el ordenamiento socio-racial. En la política se resalta, la necesidad de que en la atención en salud mental se reconozcan las identidades de género y las orientaciones sexuales, como también los roles de género desde una perspectiva de igualdad.[2]

Enfoque de derechos

Comprende el reconocimiento de los sujetos individuales y colectivos como titulares de derechos. Reconoce el desarrollo de capacidades en las personas, familias y comunidades para el alcance de su bienestar físico, mental y social, ampliando sus libertades y posibilidades de elección para vivir una vida plena de sentido, según el momento de curso de vida en el que se encuentran, las características y condiciones poblacionales que los identifica, y los territorios específicos que habitan y construyen subjetivamente. Así, "los derechos humanos y el desarrollo humano comparten una misma visión y un mismo objetivo: garantizar, para todo ser humano, libertad, bienestar y dignidad (Martha Nussbaum, citada en Política Nacional de Salud Mental)[3]

Enfoque diferencial- poblacional-territorial

"Visibiliza la importancia de las particularidades de los sujetos individuales y colectivos, considerando su situación, y su contexto con las variables sociales, políticas y culturales que les son inherentes. Implica el

[1] http://www.fao.org/docrep/004/X2919S/x2919s04.htm

[2] Ministerio de Salud y Protección Social. Política Nacional de Salud Mental. Colombia-Bogotá, 2018. P.22

[3] Ibid,. P.23

reconocimiento de condiciones constitutivas de edad, etnia, discapacidad, así como sociales, políticas, culturales, religiosas y económicas, las afectaciones por violencias (social y política), de ubicación geográfica (urbana o rural), y la condición legal, entre otras. Junto con la implementación del enfoque diferencial, es necesario considerar el enfoque interseccional entendido como la comprensión de los procesos complejos que derivan de la interacción de factores sociales, económicos, políticos, culturales y simbólicos en cada contexto".[4]

Enfoque de curso de vida

"El concepto de curso de vida es entendido como el conjunto de trayectorias o el transcurrir que tienen un individuo y su familia, de acuerdo con los roles que desarrollan a lo largo de la vida, el cual está marcado por transiciones, momentos significativos, situaciones, condiciones y sus particularidades. Está influenciado por las condiciones biológicas, psicológicas y sociales de los mismos individuos y de los entornos en los que se desenvuelven a lo largo de su existencia. El curso de vida implica que, en el abordaje de las personas, se tengan en cuenta todos sus momentos, reconociendo que el desarrollo humano y los resultados en salud dependen de la interacción de diferentes factores a lo largo del proceso vital, de las experiencias acumulativas y las situaciones y condiciones presentes de cada individuo, las cuales son influenciadas por el contexto familiar, social, económico, ambiental y cultural". [5]

Enfoque de determinantes sociales de la salud

"Este enfoque establece que las condiciones de vida y desarrollo de las personas inciden en los procesos de salud-enfermedad de los grupos sociales; en otras palabras, viven de acuerdo con particularidades individuales y en relación con un contexto social, histórico, político, económico y cultural determinado. Estas formas cotidianas de vivir determinan los modos saludables de estar, enfermar y morir"[6].

Enfoque Psicosocial

---

[4] Ibid, .P. 22

[5] Alcaldía Mayor de Bogotá. Secretaria Distrital de Salud. Plan Territorial de Salud para Bogotá, D.C 2016-2020. p.53

[6] Ibid., P. 11

La Política Nacional de Salud Mental adopta el enfoque psicosocial como una herramienta de la atención en salud que permite reconocer la integralidad de las personas teniendo en cuenta el contexto en el que se han desenvuelto, los hechos que han vivido, el significado que les han dado a estos hechos, el sufrimiento que han experimentado y las capacidades con las que cuentan las personas y comunidades para recuperarse y materializar sus proyectos de vida. Este enfoque se materializa en la humanización de la atención en salud mental, para la cual es indispensable la sensibilidad frente a las diferencias de edad, género, cultura e idioma[7].

Conceptualización

- **Salud mental**

La Salud mental es un estado dinámico que se expresa en la vida cotidiana a través del comportamiento y la interacción de manera tal que permite a los sujetos individuales y colectivos desplegar sus recursos emocionales, cognitivos y mentales para transitar por la vida cotidiana, para trabajar, establecer relaciones significativas y contribuir a la comunidad (Ley 1616 /2013).

Según la organización mundial de la salud (OMS), ´´La salud mental es un estado de bienestar mental que permite a las personas hacer frente a los momentos de estrés de la vida, desarrollar todas sus habilidades, poder aprender y trabajar adecuadamente y contribuir a la mejora de su comunidad. Es parte fundamental de la salud y el bienestar que sustenta nuestras capacidades individuales y colectivas para tomar decisiones, establecer relaciones y dar forma al mundo en el que vivimos. La salud mental es, además, un derecho humano fundamental. Y un elemento esencial para el desarrollo personal, comunitario y socioeconómico´´

La salud mental es más que la mera ausencia de trastornos mentales. Se da en un proceso complejo, que cada persona experimenta de una manera diferente, con diversos grados de dificultad y angustia y resultados sociales y clínicos que pueden ser muy diferentes.

Las afecciones de salud mental comprenden trastornos mentales y discapacidades psicosociales, así como otros estados mentales asociados

[7] Ministerio de Salud y Protección Social. Política Nacional de Salud Mental. Colombia-Bogotá, 2018. p.21

a un alto grado de angustia, discapacidad funcional o riesgo de conducta autolesiva. Las personas que las padecen son más propensas a experimentar niveles más bajos de bienestar mental, aunque no siempre es necesariamente así.

- **Promoción de la salud mental**

Teniendo en cuenta la definición aplicada en la Ley 1616 de 2013 en el artículo 5, numeral 1 La promoción de la salud mental es una estrategia intersectorial y un conjunto de procesos orientados hacia la transformación de los determinantes de la Salud Mental que afectan la calidad de vida, en procura de la satisfacción de las necesidades y los medios para mantener la salud, mejorarla y ejercer control de la misma en los niveles individual y colectivo teniendo en cuenta el marco cultural colombiano.

Del mismo modo La Política Nacional de Salud Mental tiene como objetivo promover la salud mental como elemento integral de la garantía del derecho a la salud de todas las personas, familias y comunidades, entendidos como sujetos individuales y colectivos, para el desarrollo integral y la reducción de riesgos asociados a los problemas y trastornos mentales, el suicidio, las violencias interpersonales, entre otros.

Las intervenciones de promoción y prevención se centran en identificar los determinantes individuales, sociales y estructurales de la salud mental, para luego intervenir a fin de reducir los riesgos, aumentar la resiliencia y crear entornos favorables para la salud mental. Pueden ir dirigidas a individuos, grupos específicos o poblaciones enteras (Ministerio de salud y protección social,2024).

- **Prevención primaria del trastorno mental**

La Prevención del trastorno mental hace referencia a las intervenciones tendientes a impactar los factores de riesgo, relacionados con la ocurrencia de trastornos mentales, enfatizando en el reconocimiento temprano de factores protectores y de riesgo, en su automanejo y está dirigida a los individuos, familias y colectivos (Ley 1616 /2013).

- **Problemas mentales**

La Ley 1616 de 2013, también llamada "Ley de Salud Mental" en Colombia, es un marco legal integral que aborda los problemas de salud mental. Establece medidas para la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y

garantía de derechos de las personas con trastornos mentales. Algunos puntos clave de la ley incluyen la promoción de la salud mental a través de programas educativos, la protección de los derechos de las personas con trastornos mentales, la prestación de servicios de salud mental integral, la participación comunitaria en políticas de salud mental y la regulación de la atención en este ámbito. La ley busca mejorar la calidad de vida de quienes enfrentan trastornos mentales y promover la inclusión y la igualdad de derechos para todos en Colombia.

- **Trastornos mentales**

Para los efectos de la ley 1616 de 2013 se entiende trastorno mental como una alteración de los procesos cognitivos y afectivos del desenvolvimiento considerado como normal con respecto al grupo social de referencia del cual proviene el individuo. Esta alteración se manifiesta en trastornos del razonamiento, del comportamiento, de la facultad de reconocer la realidad y de adaptarse a las condiciones de la vida.

Según la OMS, "Un trastorno mental se caracteriza por una alteración clínicamente significativa de la cognición, la regulación de las emociones o el comportamiento de un individuo." Por lo general, va asociado a angustia o a discapacidad funcional en otras áreas importantes. Hay muchos tipos diferentes de trastornos mentales. También se denominan problemas de salud mental, aunque este último término es más amplio y abarca los trastornos mentales, las discapacidades psicosociales y (otros) estados mentales asociados a una angustia considerable, discapacidad funcional o riesgo de conducta autolesiva. Esta nota descriptiva se centra en los trastornos mentales según se describen en la Undécima revisión de la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-11).

- **Atención Primaria en Salud**

Los problemas de salud mental comunes pueden ser manejados desde la atención primaria. La integración de la salud mental es una estrategia clave que los países deben incluir en sus programas de salud mental.
Esta estrategia apuesta por un nuevo modelo de salud mental integral e integrado, accesible y de calidad, desde un enfoque de redes de servicios

de salud, facilitado por la coordinación y referencia, el monitoreo y el apoyo desde el nivel especializado.

El abordaje de la salud mental en atención primaria se basa en un enfoque comunitario que pone el énfasis en la promoción, la prevención, la participación social, la organización de servicios de salud, el enlace con otros servicios y la recuperación de las personas en su entorno. Propone una transición de la reclusión de las personas con problemas mentales en hospitales psiquiátricos, hacia una atención digna y de calidad en la comunidad. Esto es a lo que hace referencia al proceso de desinstitucionalización.
La atención orientada a la recuperación hace hincapié en el empoderamiento de las personas para que controlen sus propias vidas. Implica apoyar a las personas para que encuentren esperanza, desarrollen autoestima y resiliencia, establezcan relaciones saludables, recuperen la independencia y vivan una vida que tenga significado para ellas.

- **Atención Integral e Integrada**

La Ley 1616 de 2013, en cuanto a la atención integral e integrada se refiere a la vinculación del talento humano con recursos suficientes, en los diferentes niveles de complejidad, con conjunción de los mismos. Lo anterior, trasciende a la Rehabilitación psicosocial, donde se busca lograr el máximo nivel de funcionamiento independiente en la comunidad, considerando nuevamente la mejoría en las competencias individuales y en las limitaciones del entorno, potenciando las elecciones individuales sobre cómo vivir satisfactoriamente en la comunidad. Es así como los derechos que acá se ratifican van desde la atención integral, la psicoeducación e intervenciones poco restrictivas, hasta la inclusión social y la puesta en práctica de todos los derechos civiles, y esto, según su artículo 25, de prioridad en niños, niñas y adolescentes (Congreso de la República de Colombia, 2013).

Según lo establecido por la Resolución 2003 de 2014, "los servicios de salud responden a los procedimientos definidos por la evidencia científica como óptimos, eficientes y eficaces en la solución de los problemas de salud de la población, bien de manera individual o colectiva. En este sentido la modalidad hace referencia a algunas formas en la prestación del servicio a las cuales el prestador se vincula para lograr las características enunciadas. Las modalidades de prestación para los servicios son: intramural, extramural y telemedicina. La red integral de prestación de servicios en salud mental

debe incluir las siguientes modalidades y servicios, integradas a los servicios generales de salud de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (Artículo 13 de la Ley 1616 de 2013 y Resolución 3100 de 2019)

Nota: se deberá ampliar la información teórica de cada concepto en este documento si se quiere trabajar la Línea Amiga basados en esta conceptualización, o buscar otros de acuerdo con criterios del Hospital de Salud Mental HOMERIS y la Gobernación de Risaralda"

5. GENERALIDADES

¿Qué es la Línea Amiga de Risaralda?

La Línea Amiga de Risaralda, impulsada por la Gobernación de Risaralda a través de la E.S.E. Hospital Mental Universitario de Risaralda (HOMERIS), operada por la Fundación Risaralda Social, se erige como un valioso recurso destinado a ofrecer apoyo tanto a aquellos que enfrentan desafíos de salud mental como a quienes buscan orientación en situaciones cotidianas. Concebida como un faro de contención emocional y guía, su objetivo primordial es prevenir crisis extremas, como el suicidio, en un contexto donde lamentablemente estas problemáticas son prominentes.

A través de una escucha activa y un sólido respaldo emocional, la Línea Amiga busca promover la salud mental y el bienestar de la comunidad, proporcionando recursos y referencias a servicios especializados adaptados a las necesidades individuales de cada persona que la contacta. En resumen, este servicio se presenta como un recurso indispensable para quienes enfrentan momentos difíciles relacionados con su salud mental, así como para aquellos que buscan acompañamiento psicosocial en las vicisitudes de la vida diaria

6. LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

Las líneas de intervención son categorías conceptuales que guían la intervención del proceso de atención no presencial de la Línea Amiga de Risaralda en cualquiera de sus canales de contacto.

Una línea de intervención puede conllevar a otra, es así, como la orientación psicológica puede conducir a una remisión o referenciación, esto de acuerdo con la situación por vulneración de derechos o restablecimiento de la estabilidad de la salud mental. En este mismo sentido, un acompañamiento (como línea de intervención puede generar que se derive una orientación psicológica); el punto central de esta determinación está en el análisis de la demanda del profesional, el análisis de riesgo, la lectura del contexto y de los recursos individuales, familiares o sociales que tenga la o el usuario.

Otro aspecto para tener en cuenta es que a partir del proceso de orientación él profesional, de acuerdo con la identificación del riesgo, los factores desencadenantes o protectores, debe tomar la decisión de activar, o no, las rutas de atención integral del Departamento, mediante la remisión del caso de acuerdo con las rutas internas establecidas en la Línea Amiga de Risaralda.

En concordancia a lo anterior, las líneas de Intervención se definen como: *"Proceso de atención profesional que permite brindar respuesta al motivo de consulta planteado por el usuario, enmarcado en uno o varios procedimientos que guían la intervención a partir de la evaluación de prioridades inmediatas del usuario y los alcances de la Línea 106" pg. 5319, de acuerdo con esto, las líneas de intervención son:*

- *Acompañamiento*
- *Información*
- *Orientación Psicológica*
- *Referenciación*
- *Remisión*
- *Seguimiento a casos*
- *Seguimiento Institucional*"[8]

LÍNEAS DE INTERVENCIÓN

[8] Manual de la Línea 106, Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

ACOMPAÑAMIENTO

Generalmente esta Línea de Intervención se utiliza mucho con niñas, niños y adolescentes que se acercan a la Línea Amiga de Risaralda buscando conocer y generar confianza con la Línea a través de charlas cotidianas, amenas y que no tienen que ver con problemas o dificultades; esta línea de intervención es una puerta de entrada muy utilizada por los NNA quienes posteriormente y una vez tengan confianza con la Línea Amiga se pueden comunicar para recibir orientación y apoyo frente a situaciones conflictivas en su vida.

INFORMACIÓN

Esta Línea de intervención se utiliza cuando el usuario llama para pedir información sobre la Línea Amiga o cualquier otro servicio de salud o de cualquier otra institución gubernamental del Departamento de Risaralda. En esta Línea de intervención no se hace remisión, pero si se puede hacer referenciación, es decir, indicar al "usuario" o paciente de acuerdo con su solicitud de información, las entidades a las cuales se puede dirigir para dar solución a su requerimiento de manera personal. Además, a través de esta línea de intervención se debe promocionar la Línea Amiga de Risaralda.

Se brinda información sobre:

Servicios de salud departamental y municipales

Servicios de atención específicos del Hospital Universitario de Salud Mental HOMERIS

Servicios de otras instituciones del Estado

Promoción de la Línea Amiga de Risaralda

Otros servicios del Estado

Servicios de ayuda de otras entidades particulares

ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

Esta Línea de intervención se utiliza cuando el usuario llama solicitando orientación en salud mental por parte de un profesional de psicología, en el marco de la prevención y la promoción de la salud mental por cualquier motivo de consulta que fragiliza su estado de salud mental. En lo posible y si el usuario lo acepta o lo solicita

se debe dirigirse a la Entidad Promotora de Salud EPS a la cual esté afiliado, en este caso se debe enviar el TRIAGE, (resumen de la historia clínica de la evaluación del estado mental del paciente), al correo electrónico del usuario para que solicite atención en la unidad hospitalaria más cercana donde deberá ser atendido por urgencias si el riesgo se clasifica como alto, o si el caso es de riesgo bajo, puede ser atendido por medicina general para atención en salud mental a su EPS, donde será el médico general quien se encargue de hacer las remisiones a los especialistas que considere necesario según el caso.

De manera simultánea a la orientación se debe hacer registro al iniciar la llamada del motivo de consulta y otros datos adicionales en el aplicativo OCM agent; e inmediatamente en el aplicativo DINÁMICA, realizando los siguientes pasos:

1. Buscar el número de cédula en el aplicativo para saber si la persona que se contacta ya cuenta con historia clínica de atenciones anteriores en la E.S.E. Hospital Mental Universitario de Risaralda HOMERIS. (Esto permite dar agilidad al proceso de atención del usuario, teniendo en cuenta de que su vida podría estar en riesgo)
2. Buscar en el aplicativo con número de cédula el tipo de afiliación a salud y la EPS de quien se comunica.
3. Diligenciar datos para el triage inicial
4. Ir a la pestaña Antecedentes y Diagnóstico y buscar los diagnósticos por código de acuerdo con la situación planteada por el usuario o paciente, (Diagnóstico Presuntivo).
5. Verificar que se tengan todos los datos de contacto enunciados arriba
6. Realizar la descarga en pdf del triage con la impresión diagnóstica para que el paciente solicite atención a su EPS y pueda iniciar su tratamiento por salud mental de manera oportuna.
7. Pasar los datos a las operadoras del call center para asignación de cita en caso de que no requerir autorización de la EPS (Asmet salud y Comfenalco) de ser necesario.

REFERENCIACIÓN

La referenciación es la línea de intervención que se utiliza cuando se brinda información al usuario o usuaria respecto de otras instituciones del Estado responsables de contribuir con su bienestar. También otras entidades de salud que se encuentran en otros municipios del Departamento de Risaralda o fuera del Departamento para que se dirija por cuenta propia a resolver su inquietud o necesidad.

Casos en los que solo se brinda orientación, pero no se puede hacer remisión a salud:

- Cuando el paciente se encuentra afiliado a salud en otro municipio y no le atienden en Pereira; tampoco es una urgencia vital en salud física o mental (en caso contrario, se debe hacer remisión a través de oficio a la Secretaría de Salud del municipio de procedencia del usuario)
- Aquellas llamadas en las que el usuario o usuaria solicita orientación con temas relacionados con otros motivos de consulta que no tienen que ver directamente con su estado de salud mental pero que de alguna forma le afectan. En estos casos se hace referencia al usuario o paciente a las instituciones locales y departamentales responsables de brindar las ayudas pertinentes a cada caso para que realice autogestión teniendo en cuenta sus capacidades resolutivas propias.

REMISIÓN

La Remisión es la Línea de Intervención que el psicólogo-a utiliza para activar rutas de atención y redirecciona a otras entidades según cada caso particular cuando el paciente requiere que la Línea Amiga de Risaralda ponga en conocimiento a otras instituciones sobre situaciones de riesgo para la salud y la vida, para que este sea atendido de manera integral.

Toda remisión se realiza a partir de una orientación psicológica y se realiza cuando se identifica una situación de riesgo y el profesional de la Línea activa rutas de atención y direcciona a las entidades competentes para la debida y oportuna atención de usuarios que pueden estar en riesgo y no cuentan con una adecuada red de apoyo que les permita movilizar acciones para la resolución y manejo de la situación presentada.[9]

El proceso de remisión se realiza de dos formas:

Remisión con Triage: historia clínica del paciente, su objetivo es que el paciente consiga atención en su EPS para las especialidades en salud mental. Esta historia clínica será enviada a su correo electrónico, a través del correo agendacitas62@gmail.com

[9] Manual de Atención de la Línea 106, Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

Verificar que se tengan todos los datos de contacto enunciados a continuación:

1. *Nombres y apellidos*
2. *Tipo de documento de identidad*
3. *Número*
4. *Lugar de expedición del documento*
5. *Fecha de Nacimiento*
6. *Correo electrónico*
7. *EPS a la que pertenece*
8. *Municipio del que se comunica*
9. *Dirección de residencia, barrio, municipio en caso de remisión a otras instituciones del estado.*
10. Realizar la descarga en pdf del Triage (historia clínica con la impresión diagnóstica) para que el paciente solicite atención a su EPS de los servicios en salud mental.
11. Pasar los datos a las operadoras del Call Center para asignación de cita a través del WhatsApp dispuesto para recoger la información requerida para la asignación de citas.
12. Enviar la historia clínica (Triage) al correo electrónico del paciente.
13. Hacer registro de atención y motivo de consulta en la tabla de Excel personal ubicada en el drive del correo de la Línea.
14. "Siempre se debe utilizar el ADRES para verificar el estado de afiliación y la EPS de usuario".
15. Registrar en la hoja de Excel Remisiones a Salud que se encuentra DRIVE del correo electrónico de la Línea Amiga risaraldalineaamiga@gmail.com

16. **Remisión por oficio:** a otras instituciones de orden departamental y nacional por situaciones de riesgo o que fragilizan la vida y salud del usuario-a, paciente. Esta se debe hacer a través de oficio de acuerdo con el formato oficial utilizado por la Línea y se debe registrar una vez enviado al correo de cada entidad en el libro de Excel que se encuentra en el DRIVE del correo risaraldalineaamiga@gmail.com; y debe ser enviade desde el correo lineamigarisaralda@homeris.gov.co siguiendo el orden del consecutivo.

Para realizar cualquiera de las remisiones anteriores se deben solicitar los siguientes datos:

Nombres y apellidos
Tipo de documento de identidad
Número

Lugar de expedición del documento
Fecha de Nacimiento
Correo electrónico
EPS a la que pertenece
Municipio del que se comunica
Dirección de residencia, barrio, municipio en caso de remisión a otras instituciones del estado.
"Siempre se debe utilizar el ADRES para verificar el estado de afiliación y la EPS de usuario".

Otras Instituciones a las cuales se remiten casos específicos como:

Para los casos en los cuales el paciente tiene afiliación en otro municipio o departamento y es una urgencia vital, se debe hacer remisión vía oficio por correo electrónico a Secretarías de Salud Municipales del Departamento de Risaralda y de otros Departamentos según sea el caso atendido.

Para los casos de violencias, sexual, física, psicológica, económica, negligencia, bullyng, etc., a niños, niñas y adolescentes:

Línea 141 ICBF se puede realizar la notificación vía telefónica; por la página de ICBF o en caso de contar con el contacto a nivel regional o local, vía correo electrónico.

Fiscalía vía correo electrónico

CAIVAS via correo electrónico

Comisaría de Familia

Secretaría de Desarrollo Social

Secretaria de Educación

Línea 155 a nivel nacional, para los casos de violencia contra las mujeres, además de Fiscalía, Comisaría de Familia.

Seguimiento a caso:

Esta Línea de intervención se registra cuando el paciente o usuario atendido realiza una segunda llamada a la Línea Amiga para hablar acerca de la misma situación por la cual fue atendida en una llamada anterior; por este medio los psicólogos realizan un seguimiento a las acciones realizadas por los usuarios que buscan generar cambios en ellos mismos, o en sus situaciones, o de otra parte lograr

nuevas estrategias de apoyo a las diferentes situaciones que expresan. Este seguimiento se realiza únicamente si el usuario se comunica nuevamente con la Línea Amiga, además de evaluar los logros y cambios significativos al motivo de consulta identificado. Esta línea de intervención se registra como **Seguimiento a caso** en el OCM Agent y en el aplicativo DINÁMICA como nuevo triage cada vez que el usuario se comunique.

Seguimiento institucional: Esta línea de intervención se refiere al proceso mediante el cual los psicólogos de la Línea Amiga realizan seguimiento a casos notificados, a entidades públicas o privadas, con el objetivo de conocer las acciones realizadas por los equipos locales, sectoriales e intersectoriales y el impacto de las acciones realizadas en términos de respuesta de atención y/o intervención, o de respuestas no efectivas. Debido a que algunas instituciones no envían una respuesta a vuelta de correo electrónico, se considera seguimiento efectivo el envío del email que reporta en el sistema como enviado o también de la institución que envié respuesta de recibido por email. Y seguimiento caso no atendido, al email que rebota y a pesar de varios intentos por contactar a la entidad correspondiente no se obtiene contacto. Este seguimiento institucional se registra en el libro de Excel CONSECUTIVO REMISIONES en la casilla seguimiento institucional **efectivo** o **No efectivo**.

IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA "MOTIVOS DE CONSULTA AGRUPADOS"

Código	MOTIVOS DE CONSULTA CONDUCTA SUICIDA	Observaciones
Z918	IDEACIÓN SUICIDA	Historia personal de otros factores de riesgo no clasificados en otra parte.
Z915	INTENTO "HISTORIA PERSONAL DE LESIÓN AUTOINFLIGIDA INTENCIONALMENTE"	
Z634	SUICIDIO CONSUMADO PÉRDIDA O DUELO (ATENCIÓN A LA FAMILIA DE LA PERSONA FALLECIDA)	Problemas relacionados con la desaparición o muerte de un miembro de la familia.

Código	MOTIVOS DE CONSULTA VIOLENCIAS EN NNA, INTRAFAMILIAR, OTRAS VIOLENCIAS	Observaciones
Z614	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL ABUSO SEXUAL DEL NIÑO/NIÑA POR PERSONA DENTRO DEL GRUPO DE APOYO PRIMARIO	
Z615	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL ABUSO SEXUAL DEL NIÑO/NIÑA POR PERSONA AJENA AL GRUPO PRIMARIO	
Z616	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL ABUSO FÍSICO DEL NIÑO/NIÑA EN LA INFANCIA	
Z617	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EXPERIENCIAS PERSONALES ATEMORIZANTES EN LA INFANCIA	
Z618	PROBLEMAS RELACIONADOS CON OTRAS EXPERIENCIAS NEGATIVAS EN LA INFANCIA	
	VIOLENCIA ECONÓMICA	No se ha encontrado el código en el CIE 10,
	VIOLENCIA INTRAFAMILIAR	No se ha encontrado el código en el CIE 10, pero es motivo de consulta permanente
	VIOLENCIA INSTITUCIONAL	No se ha encontrado el código en el CIE 10, pero es motivo de consulta permanente.
	VIOLENCIA DE PAREJA	No se ha encontrado el código en el CIE 10, pero es motivo de consulta permanente

	VIOLENCIA SOCIAL	No se ha encontrado el código en el CIE 10, pero es motivo de consulta permanente

Código	MOTIVOS DE CONSULTA USO Y ABUSO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS	Observaciones
Z502	**REHABILITACIÓN DEL ALCOHÓLICO**	
Z503	**REHABILITACIÓN DEL DROGADICTO**	
Z504	**PSICOTERAPIA NO CLASIFICADA EN OTRA PARTE**	
Z811	**HISTORIA FAMILIAR DE ABUSO DE ALCOHOL**	
Z812	**HISTORIA FAMILIAR DE ABUSO DE TABACO**	
Z814	**HISTORIA FAMILIAR DE ABUSO DE OTRAS SUSTANCIAS**	
Z814	**HISTORIA FAMILIAR DE ABUSO DE OTRAS SUSTANCIAS PSICOACTIVAS**	
Z864	**HISTORIA PERSONAL DE ABUSO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS**	

Código	MOTIVOS DE CONSULTA EDUCACIÓN	Observaciones
Z550	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL ANALFABETISMO O BAJO NIVEL DE INSTRUCCIÓN	*remitir a otras instituciones
Z551	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA EDUCACIÓN NO DISPONIBLE O INACCESIBLE	*remitir a Secretaría de educación
Z553	PROBLEMAS RELACIONADOS CON BAJO RENDIMIENTO ESCOLAR	*remitir a salud y desarrollo social

Z554	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA INADAPTACIÓN EDUCACIONAL Y DESAVENIENCIAS CON MAESTROS Y COMPAÑEROS	Bullyng
Z558	OTROS PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA EDUCACIÓN Y LA ALFABETIZACIÓN	Remitir a Secretaría de educación
Z559	PROBLEMA NO ESPECIFICADO RELACIONADO CON LA EDUCACIÓN Y LA ALFABETIZACIÓN	

Código	**MOTIVOS DE CONSULTA SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA**	
Z300	**CONSEJO Y ASESORAMIENTO GENERAL SOBRE LA ANTICONCEPCIÓN**	
Z308	**OTRAS ATENCIONES ESPECIFICADAS PARA LA ANTICONCEPCIÓN**	
Z316	**CONSEJO Y ASESORAMIENTO GENERAL SOBRE LA PROCREACIÓN**	
Z320	**EMBARAZO (AÚN) NO CONFIRMADO**	
Z321	**EMBARAZO CONFIRMADO**	
Z33X	**ESTADO DE EMBARAZO INCIDENTAL**	
Z357 *	**SUPERVISIÓN DEL EMBARAZO DE ALTO RIESGO DEBIDO A PROBLEMAS SOCIALES**	Requiere remisión a otras instituciones
Z206	**CONTACTO CON EXPOSICIÓN AL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA VIH**	
Z202	**CONTACTO Y EXPOSICIÓN A ENFERMEDADES INFECCIOSAS CON UN MODO DE TRANSMISIÓN PREDOMINANTEMENTE SEXUAL**	

Z21X	ESTADO DE INFECCIÓN ASINTOMÁTICA POR EL VIRUS DE LA DEFICIENCIA HUMANA VIH	
Z224	PORTADOR DE AGENTES DE ENFERMEDADES INFECCIOSAS CON UN MODO DE TRANSMISIÓN PREDOMINANTEMENTE SEXUAL	
Z875	HISTORIA PERSONAL DE COMPLICACIONES DEL EMBARAZO, DEL PARTO Y DEL PUERPERIO	
Z786	HISTORIA PERSONAL DE CIERTAS AFECCIONES ORIGINADAS EN EL PERIODO PERINATAL	
Z920	HISTORIA PERSONAL DE ANTICONCEPCIÓN	
	IDENTIDAD SEXUAL	
	IDENTIDAD DE GÉNERO	

Código	MOTIVOS DE CONSULTA PSICOSOCIALES	
Z560	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL DESEMPLEO, NO ESPECIFICADOS	
Z590	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA FALTA DE VIVIENDA	
Z591	PROBLEMAS RELACIONADOS CON VIVIENDA INADECUADA	
Z592	PROBLEMAS RELACIONADOS CON VECINOS E INQUILINOS	
Z595	PROBLEMAS RELACIONADOS CON POBREZA EXTREMA	
Z596	PROBLEMAS RELACIONADOS CON BAJOS INGRESOS	

Z597	PROBLEMAS RELACIONADOS CON SEGURIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD INSUFICIENTE PARA EL BIENESTAR	
Z598	OTROS PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA VIVIENDA Y LAS CIRCUNSTANCIAS ECONÓMICAS	
Z603	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA ADAPTACIÓN CULTURAL	
Z604	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA EXCLUSIÓN Y RECHAZO SOCIAL	
Z605	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA DISCRIMINACIÓN Y PERSECUCIÓN PERCIBIDAS	
Z608	OTROS PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL AMBIENTE SOCIAL	
Z918	HISTORIA PERSONAL DE OTROS FACTORES DE RIESGO, NO CLASIFICADOS EN OTRA PARTE	
Z658	OTROS PROBLEMAS ESPECIFICADOS RELACIONADOS CON CIRCUNSTANCIAS PSICOSOCIALES	

Código	MOTIVOS DE CONSULTA PÉRDIDA O DUELO	
Z633	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA AUSENCIA DE UN MIEMBRO DE LA FAMILIA	
Z634	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA DESAPARICIÓN O MUERTE DE UN MIEMBRO DE LA FAMILIA	
Z635	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA RUPTURA FAMILIAR POR SEPARACIÓN O DIVORCIO	

	SENTIMIENTO DE TRISTEZA POR LA MUERTE O PÉRDIDA DE SU MASCOTA	
	SENTIMIENTO DE TRISTEZA POR OTRO TIPO DE PÈRDIDAS	

Código	MOTIVOS DE CONSULTA TRASTORNOS DE LA CONDUCTA ALIMENTARIA	
F500	ANOREXIA NERVIOSA	
F502	BULIMIA NERVIOSA	
F509	TRASTORNO DE LA INGESTIÓN DE ALIMENTOS, NO ESPECIFICADO	

Código	MOTIVOS DE CONSULTA PSICO PATOLOGÍAS	
F009	DEMENCIA EN LA ENFERMEDAD DE ALZHEIMER, NO ESPECIFICADA	
F03X	DEMENCIA, NO ESPECIFICADA	
F059	DELIRIO, NO ESPECIFICADO	
F063	TRASTORNOS DEL HUMOR [AFECTIVOS], ORGÁNICOS	
F209	ESQUIZOFRENIA, NO ESPECIFICADA	
F229	TRASTORNOS DELIRANTE PERSISTENTE, NO ESPECIFICADO	
F259	TRASTORNO ESQUIZOAFECTIVO, NO ESPECIFICADO	
F319	TRASTORNO AFECTIVO BIPOLAR, NO ESPECIFICADO	

F329	EPISODIO DEPRESIVO, NO ESPECIFICADO	
F341	DISTIMIA	
F349	TRASTORNO PERSISTENTE DEL HUMOR [AFECTIVO], NO ESPECIFICADO	
F401	FOBIAS SOCIALES	
F409	TRASTORNO FOBICO DE ANSIEDAD, NO ESPECIFICADO	
F412	TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPRESIÓN	
F411	TRASTORNO DE ANSIEDAD GENERALIZADA	
F429	TRASTORNO OBSESIVO-COMPULSIVO, NO ESPECIFICADO	
F431	TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO	
F609	TRASTORNO DE LA PERSONALIDAD, NO ESPECIFICADO	
F649	TRASTORNO DE LA IDENTIDAD DE GÉNERO, NO ESPECIFICADO	
F798	RETRASO MENTAL, NO ESPECIFICADO, OTROS DETERIOROS DEL COMPORTAMIENTO	
F849	TRASTORNO GENERALIZADO DEL DESARROLLO NO ESPECIFICADO	
F919	TRASTORNO DE LA CONDUCTA, NO ESPECIFICADO	

Código	OTROS MOTIVOS DE CONSULTA	
	PROMOCIÓN LÍNEA AMIGA	
Z719	CONSULTA, NO ESPECIFICADA	

	USO ADECUADO DE TIEMPO LIBRE	
	SOLEDAD	
	POR JUEGO	
Z 753	PROBLEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN DE SALUD NO DISPONIBLE O INACCESIBLE	
Z754	PROBLEMAS RELACIONADOS CON OTROS SERVICIOS ASISTENCIALES NO DISPONIBLES O INACCESIBLES	
Z758	OTROS PROBLEMAS RELACIONADOS CON SERVICIOS MÉDICOS Y DE SALUD	

IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA "MOTIVOS DE CONSULTA POR PSICO PATOLOGÍAS"

"Se extraen y organizan por temas los Diagnósticos del CIE-11, como los principales motivos de consulta utilizados por los psicólogos de la Línea Amiga de manera cotidiana para facilitar y agilizar el registro en los aplicativos en el momento de realizar la atención".

(Aparecen en el CE-11 en el aplicativo DINÁMICA del Hospital Mental Universitario de Risaralda HOMERIS) La impresión diagnóstica aplica para ambos sexos

GRUPO F

F320 EPISODIO DEPRESIVO LEVE

F321 EPISODIO DEPRESIVO MODERADO

F322 EPISODIO DEPRESIVO GRAVE SIN SÍNTOMAS PSICÓTICOS

F323 EPISODIO DEPRESIVO GRAVE CON SÍNTOMAS PSICÓTICOS

F328 OTROS EPISODIOS DEPRESIVOS

F329 EPISODIO DEPRESIVO, NO ESPECIFICADO

F330 TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE, EPISODIO LEVE PRESENTE

F320 EPISODIO DEPRESIVO LEVE

F331 TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE, EPISODIO MODERADO PRESENTE

F332 TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE, EPISODIO DEPRESIVO GRAVE PRESENTE SIN SINTOMAS PSICOTICOS

F333 TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE, EPISODIO DEPRESIVO GRAVE PRESENTE, CON SINTOMAS PSICOTICOS

F334 TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE ACTUALMENTE EN REMISIÓN

F338 OTROS TRASTORNOS DEPRESIVOS RECURRENTES

F339 TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE, NO ESPECIFICADO

F340 CICLOTIMIA

F341 DISTIMIA

F348 OTROS TRASTORNOS DEL HUMOR [AFECTIVOS] PERSISTENTES

F349 TRASTORNO PERSISTENTE DEL HUMOR [AFECTIVO], NO ESPECIFICADO

F380 OTROS TRASTORNOS DEL HUMOR [AFECTIVOS], AISLADOS

F381 OTROS TRASTORNOS DEL HUMOR [AFECTIVOS], RECURRENTES

F388 OTROS TRASTORNOS DEL HUMOR [AFECTIVOS], ESPECIFICADOS

F39X TRASTORNO DEL HUMOR [AFECTIVO], NO ESPECIFICADO

F400 AGORAFOBIA

F401 FOBIAS SOCIALES

F402 FOBIAS ESPECÍFICAS (AISLADAS)

F408 OTROS TRASTORNOS FOBICOS DE ANSIEDAD

F409 TRASTORNO FOBICO DE ANSIEDAD, NO ESPECIFICADO

F410 TRASTORNO DE PANICO [ANSIEDAD PAROXISTICA EPISODICA]

F422 ACTOS E IDEAS OBSESIVAS MIXTOS

F428 OTROS TRASTORNOS OBSESIVO-COMPULSIVOS

F429 TRASTORNO OBSESIVO-COMPULSIVO, NO ESPECIFICADO

F430 REACCION AL ESTRES AGUDO

F431 TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

F432 TRASTORNOS DE ADAPTACIÓN

F438 OTRAS REACCIONES AL ESTRÉS GRAVE

F439 REACCION AL ESTRES GRAVE, NO ESPECIFICADA

F440 AMNESIA DISOCIATIVA

F441 FUGA DISOCIATIVA

F442 ESTUPOR DISOCIATIVO

F443 TRASTORNOS DE TRANCE Y DE POSESIÓN

F444 TRASTORNOS DISOCIATIVOS DEL MOVIMIENTO

F445 CONVULSIONES DISOCIATIVAS

F446 ANESTESIA DISOCIATIVA Y PERDIDA SENSORIAL

F447 TRASTORNOS DISOCIATIVOS MIXTOS [Y DE CONVERSIÓN]

F448 OTROS TRASTORNOS DISOCIATIVOS [DE CONVERSIÓN]

F449 TRASTORNO DISOCIATIVO [DE CONVERSION], NO ESPECIFICADO

F450 TRASTORNO DE SOMATIZACIÓN

F451 TRASTORNO SOMATOMORFO INDIFERENCIADO

F452 TRASTORNO HIPOCONDRIACO

F453 DISFUNCION AUTONOMICA SOMATOMORFA

F454 TRASTORNO DE DOLOR PERSISTENTE SOMATOMORFO

F458 OTROS TRASTORNOS SOMATOMORFOS

F459 TRASTORNO SOMATOMORFO, NO ESPECIFICADO

F480 NEURASTENIA

F481 SINDROME DE DESPERSONALIZACION Y DESVINCULACION DE LA REALIDAD

F488 OTROS TRASTORNOS NEURÓTICOS ESPECIFICADOS

F489 TRASTORNO NEUROTICO, NO ESPECIFICADO

F500 ANOREXIA NERVIOSA

F501 ANOREXIA NERVIOSA ATÍPICA

F502 BULIMIA NERVIOSA

F503 BULIMIA NERVIOSA ATÍPICA

F504 HIPERFAGIA ASOCIADA CON OTRAS ALTERACIONES PSICOLÓGICAS

F505 VÓMITOS ASOCIADOS CON OTRAS ALTERACIONES PSICOLÓGICAS

F508 OTROS TRASTORNOS DE LA INGESTIÓN DE ALIMENTOS

F509 TRASTORNO DE LA INGESTIÓN DE ALIMENTOS, NO ESPECIFICADO

F510 INSOMNIO NO ORGÁNICO

F511 HIPERSOMNIO NO ORGÁNICO

F512 TRASTORNO NO ORGANICO DEL CICLO SUEÑO-VIGILIA

F513 SONAMBULISMO

F514 TERRORES DEL SUEÑO [TERRORES NOCTURNOS]

F515 PESADILLAS

F518 OTROS TRASTORNOS NO ORGÁNICOS DEL SUEÑO

F519 TRASTORNO NO ORGANICO DEL SUEÑO, NO ESPECIFICADO

F520 FALTA O PÉRDIDA DEL DESEO SEXUAL

F521 AVERSION AL SEXO Y FALTA DE GOCE SEXUAL

F522 FALLA DE LA RESPUESTA GENITAL

F523 DISFUNCIÓN ORGÁSMICA

F524 EYACULACION PRECOZ

F525 VAGINISMO NO ORGÁNICO

F526 DISPAREUNIA NO ORGÁNICA

F527 IMPULSO SEXUAL EXCESIVO

GRUPO Z

502 REHABILITACION DEL ALCOHOLICO

Z503	REHABILITACIÓN DEL DROGADICTO
Z504	PSICOTERAPIA, NO CLASIFICADA EN OTRA PARTE
Z505	TERAPIA DEL LENGUAJE
Z507	TERAPIA OCUPACIONAL Y REHABILITACIÓN VOCACIONAL, NO CLASIFICADA EN OTRA PARTE
Z508	ATENCIÓN POR OTROS PROCEDIMIENTOS DE REHABILITACIÓN

Z560	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL DESEMPLEO, NO ESPECIFICADOS
Z 582	EXPOSICIÓN AL AGUA CONTAMINADA
Z583	EXPOSICIÓN AL SUELO CONTAMINADO
Z584	EXPOSICIÓN A LA RADIACIÓN
Z624	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL ABANDONO EMOCIONAL DEL NIÑO
Z625	OTROS PROBLEMAS RELACIONADOS CON NEGLIGENCIA EN LA CRIANZA DEL NIÑO
Z626	PROBLEMAS RELACIONADOS CON PRESIONES INAPROPIADAS DE LOS PADRES Y OTRAS ANORMALIDADES EN LA CALIDAD DE LA CRIANZA
Z628	OTROS PROBLEMAS ESPECIFICADOS Y RELACIONADOS CON LA CRIANZA DEL NIÑO
Z629	PROBLEMA NO ESPECIFICADO RELACIONADO CON LA CRIANZA DEL NIÑO
Z630	PROBLEMAS EN LA RELACIÓN ENTRE ESPOSOS O PAREJA
Z631	PROBLEMAS EN LA RELACIÓN CON LOS PADRES Y LOS FAMILIARES POLÍTICOS
Z632	PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL APOYO FAMILIAR INADECUADO
Z633	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA AUSENCIA DE UN MIEMBRO DE LA FAMILIA
Z634	PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA DESAPARICIÓN O MUERTE DE UN MIEMBRO DE LA FAMILIA

Z635 PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA RUPTURA FAMILIAR POR SEPARACIÓN O DIVORCIO

Z636 PROBLEMAS RELACIONADOS CON FAMILIAR DEPENDIENTE, NECESITADO DE CUIDADO EN LA CASA

Z637 PROBLEMAS RELACIONADOS CON OTROS HECHOS ESTRESANTES QUE AFECTAN A LA FAMILIA Y AL HOGAR

Z638 OTROS PROBLEMAS ESPECIFICADOS RELACIONADOS CON EL GRUPO PRIMARIO DE APOYO

Z639 PROBLEMA NO ESPECIFICADO RELACIONADO CON EL GRUPO PRIMARIO DE APOYO

Z640 PROBLEMAS RELACIONADOS CON EMBARAZO NO DESEADO

Z716 CONSULTA PARA ASESORÍA POR ABUSO DE TABACO

Z717 CONSULTA PARA ASESORÍA SOBRE EL VIRUS DE LA INMUNODEFICIENCIA HUMANA [VIH]

Z718 OTRAS CONSULTAS ESPECIFICADAS

Z719 CONSULTA, NO ESPECIFICADA

Z720 PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL USO DEL TABACO

Z721 PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL USO DEL ALCOHOL

Z722 PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL USO DE DROGAS

Z723 PROBLEMAS RELACIONADOS CON FALTA DE EJERCICIO FÍSICO

Z724 PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA DIETA Y HABITOS ALIMENTARIOS INAPROPIADOS

Z725 PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA CONDUCTA SEXUAL DE ALTO RIESGO

Z726 PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL JUEGO Y LAS APUESTAS

Z728 OTROS PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL ESTILO DE VIDA

Z733 PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL ESTRÉS, NO CLASIFICADOS EN OTRA PARTE

Z734 PROBLEMAS RELACIONADOS CON HABILIDADES SOCIALES INADECUADAS, NO CLASIFICADOS EN OTRA PARTE

Z735 PROBLEMAS RELACIONADOS CON EL CONFLICTO DEL ROL SOCIAL, NO CLASIFICADOS EN OTRA PARTE

Z736 PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA LIMITACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEBIDO A DISCAPACIDAD

Z810	HISTORIA FAMILIAR DE RETARDO MENTAL
Z811	HISTORIA FAMILIAR DE ABUSO DE ALCOHOL
Z812	HISTORIA FAMILIAR DE ABUSO DEL TABACO
Z813	HISTORIA FAMILIAR DE ABUSO DE OTRAS SUSTANCIAS PSICOACTIVAS
Z814	HISTORIA FAMILIAR DE ABUSO DE OTRAS SUSTANCIAS
Z818	HISTORIA FAMILIAR DE OTROS TRASTORNOS MENTALES Y DEL COMPORTAMIENTO
Z864	HISTORIA PERSONAL DE ABUSO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS
Z 865	HISTORIA PERSONAL DE OTROS TRASTORNOS MENTALES O DEL COMPORTAMIENTO

Z91.5 Historia personal de lesión autoinfligida intencionalmente Auto envenenamiento Intento de suicidio.

RUTAS DE ATENCIÓN

PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA CONDUCTA SUICIDA

Con respecto a casos informados de conducta suicida por parte de establecimientos educativos de los colegios públicos y privados con necesidad de adelantar el reporte al Sistema de Alertas de la Secretaría de Educación del Departamento de Risaralda, se dará a conocer el correo lineamigarisaralda@homeris.gov.co para realizar dicho reporte.

En los casos en que se comunican usuarios de otras ciudades, departamentos o países, para hablar sobre situaciones relacionadas con conducta suicida, se realiza la respectiva orientación e intervención en crisis, a través de los PAP (Primeros Auxilios Psicológicos) teniendo en cuenta la ayuda que solicita el usuario y el riesgo que presenta e informando al usuario que con respecto al tema de activación de rutas y remisión, por el lugar desde donde se comunica, no es posible activarlas a través de remisión, ya que se sale del área de cobertura del nivel departamental, entonces, se les referencia con las líneas de ayuda y de atención en salud mental de su ciudad, departamento o país. En caso de contar con información completa del usuario-a y tener información de contacto a través de correo electrónico de las

Secretarías de Salud Departamentales, se informará mediante correo electrónico sobre la situación de alto riesgo atendida con todos los datos del usuario para que sea la Secretaría de Salud del Departamento donde habita el ciudadano, quien se ponga en contacto con este para atender la conducta suicida.

PROTOCOLOS DE ATENCIÓN LÍNEA AMIGA DE RISARALDA

El Protocolo de Tele Orientación para el cuidado de la salud mental, atención en crisis y apoyo emocional", fue tomado como referente en la construcción por el equipo de psicólogos del Propio Manual de Atención de la Línea Amiga de Risaralda. Además del Manual de Atención de la Línea 106 de Bogotá.

1. CONCEPTOS CLAVE

Crisis: Las crisis se consideran puntos decisivos de cambio, donde el peligro y la oportunidad coexisten, y donde los riesgos son altos. En un sentido muy concreto, los efectos peligrosos pueden ser físicos o psicológicos. Suicidio, homicidio y otros menos mortales (aunque alarmantes), formas de violencia física, son ejemplos univocos del peligro [1].

Intervención en crisis: busca ayudar a la persona a recuperar el nivel de funcionamiento que tenía antes del incidente que la precipitó, orientado a la restauración del equilibrio y a la reorientación de la capacidad del individuo para enfrentar la situación. Lo cual se hace en dos instancias, donde la primera busca restablecer el enfrentamiento y la segunda busca resolver la crisis, enfocándose de manera directa en la asistencia a la persona para aprender de ella, lo que redunda de modo potencial en un mayor nivel de funcionamiento que antes.[2]

La intervención en crisis de primera instancia básicamente consta en lo que se conoce como primeros auxilios psicológicos, que abarca la asistencia inmediata y de modo usual lleva solo una sesión.

Primeros auxilios psicológicos: Los primeros auxilios psicológicos pretenden de manera primordial proporcionar apoyo, reducir el peligro de muerte y enlazar a la persona en crisis con los servicios complementarios que pudieran ayudarle. en segunda instancia de la intervención en crisis, existe la terapia para crisis, que se refiere a un proceso terapéutico breve que va más allá de la restauración del enfrentamiento inmediato y, en cambio, se encamina a la resolución de la crisis, es

decir, asistir a la persona de manera que el incidente respectivo se integre en la trama de la vida. El efecto que se desea para el individuo es que emerja listo y mejor equipado para encarar el futuro. Planteado de otra manera, la terapia para crisis busca hacer mínima la oportunidad para que la persona se convierta en víctima psicológica del incidente que provocó la crisis. Puesto que la experiencia de crisis es un periodo de alto riesgo tanto para el individuo como para su familia, se requiere que la ayuda esté disponible de modo inmediato y en una ubicación de fácil acceso.[3]

La intervención en crisis abarca tres áreas generales:

- Establecimiento o simplificación de la comunicación (entre personas en crisis, con otras personas significativas, con las agencias de asistencia, etcétera)
- asistir al individuo o a su familia en la percepción correcta de asistencia (con enfoque en los sucesos concretos, su significado y los posibles efectos)
- Asistir al individuo o a su familia en el manejo de sentimientos y emociones de un modo abierto.

2. PROTOCOLO Y RUTA DE ATENCIÓN EN CRISIS ANTE RIESGO INMINENTE CONTRA LA VIDA MEDIANTE LA LÍNEA AMIGA EN EL DEPARTAMENTO DE RISARALDA A TRAVÉS DE TELEORIENTACIÓN

La Gobernación de Risaralda, y el Hospital mental universitario HOMERIS se unieron para darle continuidad a la Línea Amiga a través de la línea fija 606 340 03 44 a través de la cual un equipo de psicólogos brinda atención 24 horas los 7 días de la semana a través de orientación telefónica a las personas que presentan alguna alteración de su salud mental a causa de situaciones personales, familiares o sociales a través de la atención biopsicosocial y la activación de redes familiares, sociales e institucionales.

Generalidades

Elementos generales para la Tele Orientación: Aclarar que si bien todo lo discutido entre usted (psicólogo/a y la persona que consulta será confidencial, en caso de que usted (psicólogo/a considere que la vida del consultante puede estar en riesgo, usted activará las rutas y mecanismos de emergencia necesarios para garantizar su bienestar y su vida. Mantenga una actitud cordial y receptiva, demostrando interés activamente durante la comunicación. Evite comentarios que

puedan hacer sentir a la persona juzgada negativamente. Elogie la franqueza y confianza del consultante, haciéndole caer en cuenta que, el haber llamado a la línea, fue una buena decisión (refuerza la búsqueda de ayuda como una estrategia adecuada para el manejo de situaciones estresantes).

La tele orientación en salud mental, permite a los psicólogos proporcionar información a la persona que consulta, realizar consejería y asesoría sobre los temas de su competencia en los componentes de promoción de la salud, prevención de la enfermedad. Además, de brindar información al consultante acerca de los servicios de salud o comunitarios que pueden ayudarle y activar los servicios de emergencia a través del 123 en caso de que haya un riesgo inminente contra la vida. Esta estrategia está planteada como un conjunto de procesos que se describen a continuación:

Paso 1. **Identificación y gestión de emergencias**: cuando el usuario se comunique con la Línea Amiga y manifieste una situación al psicólogo-a entrenado en identificación de necesidades en salud mental, éste evaluará si la consulta constituye una emergencia o no. Si se trata de una situación que requiere atención de emergencia, el psicólogo brindará orientación y atención en crisis y de manera simultánea activará la ruta de atención en salud mental llamando al número de emergencias 123 de la Policía del departamento, no se debe desenlazar la llamada con el usuario, hasta confirmar que llegó la ayuda de emergencia del 123 y atendieron el caso.

Teniendo en cuenta que la solicitud de orientación fue realizada directamente por el consultante, se da por entendido que otorga autorización para realizar la consultoría. No obstante, el orientador debe presentarse, informar al usuario el alcance de la orientación, garantizar el trato confidencial de la información y la protección de datos personales; recogerá los datos de identificación solicitados para el registro de la orientación y seguimiento los cuales quedarán consignada en el OCM agent y en el aplicativo DINÁMICA para registro del triage.

Datos solicitados al usuario-a:

- Nombres y apellidos completos

- Tipo de documento
- Número de documento
- Fecha y lugar de expedición
- Fecha de nacimiento
- EPS
- Dirección exacta de residencia
- Municipio
- Correo electrónico
- Dos números de teléfono
- Persona de contacto adicional, familiar o amigo

El marco de la intervención en crisis tiene cinco componentes:

· **Realización del contacto psicológico**: sintonización con los sentimientos de una persona durante una crisis. con lo que se busca que la persona se sienta comprendida, aceptada, o para que un aire de calma comience a reemplazar a la agitación y la confusión del estado de crisis. No obstante, es importante recordar que, en la orientación por teléfono, el principal medio para lograr el contacto con la persona consultante es la voz del orientador, lo que incluye no sólo lo que dice éste, sino cómo lo dice. Por eso, para lograr los objetivos de este componente de los primeros auxilios psicológicos, el orientador en su tono de voz necesita ser tranquilizante y calmante, y escuchar atentamente los hechos y los sentimientos que han emergido, utilizando aseveraciones reflexivas y empáticas.

· **Análisis de las dimensiones del problema**: Este componente busca comprender el problema e identificar los conflictos que necesitan manejarse de manera inmediata y los que pueden dejarse para después. Por ello, el orientador debe indagar acerca del incidente que precipitó o desató la crisis, además de las fortalezas y recursos que tiene la persona para hacerle frente. Sin embargo, como la mayoría de contactos para orientación por teléfono implican a usuarios que no son conocidos previamente por los orientadores, existe de manera usual poca información básica para comprender el problema de quien llama. Lo que significa que el orientador debe apoyarse en la descripción narrativa, e ir codificando lo que escucha con base en algunas categorías como hechos, características personales, condiciones de vida, riesgo de mortalidad, fortalezas y debilidades, recursos, entre otras.

- **Exploración de posibles soluciones**: Este tercer componente de los primeros auxilios psicológicos implica la identificación de manera conjunta con el usuario-a de un rango de soluciones alternativas tanto para las necesidades inmediatas como para las que pueden dejarse para después. Por eso, el orientador debe indagar por las acciones que la persona haya intentado para resolver la crisis, con el fin de conducirla a la identificación de alternativas de solución, y posteriormente añadir otras que considere importantes. Luego, se analizan las ganancias y pérdidas de cada solución, y se jerarquizan como soluciones para los conflictos inmediatos y para los postergables. Por su parte, el hecho mismo de que un individuo llame a una línea telefónica de urgencia o a un servicio de orientación por teléfono, da pistas acerca de las adversidades para llegar a soluciones para la crisis, puesto que quienes llaman con frecuencia han agotado sus recursos personales y sociales, o de algún modo creen que sus personas cercanas no comprenden, o por alguna razón, no deberían estar implicados en el problema en ese momento. En este componente, el orientador puede apoyarse en las rutas para la atención de personas con condiciones específicas que se describen más adelante.

- **Asistencia para realizar la acción concreta:** Este componente implica ayudar a la persona a ejecutar alguna acción concreta para manejar la crisis. No obstante, según la letalidad de la situación y la capacidad de la persona en crisis para actuar en su propio beneficio, el orientador deberá tomar una actitud facilitadora o directiva. La distinción entre las intervenciones facilitadoras y directivas es especialmente importante en la orientación por teléfono, puesto que la misma concede lineamientos para que el orientador implique o no a otras personas o instituciones en la crisis de la persona que llama. Si el riesgo de mortalidad es bajo, y si el usuario se presenta a sí mismo como alguien capaz de tomar el acuerdo de los siguientes pasos para restablecer el enfrentamiento, entonces el orientador brinda información acerca de los servicios de salud o comunitarios que pueden continuar con la ayuda, y registra en la matriz de reporte de la tele orientación, si se hizo direccionamiento a alguna institución

- **Seguimiento:** El último componente de los primeros auxilios psicológicos implica realizar seguimiento que se realizará en el momento en que el usuario-a se vuelve a comunicar con la Línea Amiga para hablar sobre el mismo tema. En este caso se registra en el aplicativo del OCM Agent Motivo de consulta: Seguimiento al caso y en el aplicativo DINÁMICA, como un nuevo triage. Por

tanto, el seguimiento se debería hacer solamente cuando el-la usuario-a se comunique nuevamente con la Línea Amiga para hablar sobre el mismo tema

3. PROTOCOLO PARA EL CUIDADO DE LA SALUD MENTAL DE PERSONAS CON CONDICIONES ESPECÍFICAS A TRAVÉS DE TELE ORIENTACIÓN

Si bien, las crisis son estados naturales en el ser humano, algunas personas tienen unas características específicas que las hacen especialmente susceptibles a sus efectos nocivos. Como es el caso de las personas que presentan problemas y/o trastornos mentales como las reacciones asociadas al estrés, el riesgo de depresión moderada a grave, el riesgo de autolesión o suicidio, el consumo problemático de sustancias psicoactivas y las violencias. Por eso, este protocolo ofrece algunas consideraciones a tener en cuenta durante la tele orientación a personas que tengan alguna de las condiciones mencionadas.

3.1 Personas con reacciones asociadas al estrés es probable que las personas presenten diversas manifestaciones de estrés, identificables como reacciones emocionales, cognitivas y conductuales que es preciso atender oportunamente para evitar su complicación y aparición de trastornos como los asociados a la ansiedad:

Evaluación inicial

1. Sospeche este tipo de reacciones si la persona ha sido afectada por algún evento potencialmente traumático.

2. De presentarse lo anterior, evalúe la aparición reciente (no mayor a 3 meses desde el hecho traumático) de síntomas como: Insomnio, excitabilidad o nerviosismo, síntomas evitativos, sentirse en situación de amenaza o peligro la mayor parte del tiempo, sentimientos de tristeza o ansiedad permanentes.

- Considere igualmente cambios de conducta que le resultan preocupantes al consultante o a terceros (i.e., agresividad o irritabilidad, aislamiento o retraimiento social) y síntomas disociativos.

- En niños evalúe fenómenos sugestivos de regresión (como enuresis).

- En adolescentes la aparición de conductas oposicionistas desafiantes, así como adopción de conductas de riesgo podrían ser síntomas sugestivos de este tipo de reacciones asociadas al estrés.

3. Si los síntomas anteriormente descritos (independientemente del número presentado por el usuario) tienen la capacidad de afectar negativamente su cotidianidad, o está solicitando ayuda por este motivo, asuma que la persona presenta una reacción asociada al estrés.

Sugerencias de manejo:

1. **Haga psicoeducación:** En la psicoeducación el énfasis se pone en normalizar y validar las reacciones de la persona en el contexto de la situación estresante que se encuentra viviendo; es decir, comunicar que sus reacciones son comprensibles considerando a lo que está expuesto, y que no son una señal de que está perdiendo la razón o que es débil. Al darle información sobre las reacciones esperables en contextos de adversidad, usted puede incluir ejemplos de las reacciones emocionales y conductuales que la misma persona le ha expresado. Otro mensaje clave del proceso psicoeducativo será explicar que este tipo de reacciones suelen ser autolimitadas y, en general, benignas en tanto que no implican –necesariamente– la presencia de un trastorno mental a largo plazo.

2. **Ofrezca primeros auxilios psicológicos:**

Escucha activa y pacientemente, NO presione a la persona para que hable

Evalúe las necesidades y preocupaciones más relevantes de la persona

Ayúdele a entender necesidades físicas básicas inmediatas (v.g. sitio para pasar la noche, llevar algo para abrigarse en caso de ir a urgencias, buscar red de apoyo familiar para dejar a sus hijos, las mascotas y el cuidado de la casa)

Ayude a las personas a conectarse con los servicios extras disponibles, su familia, ayudas sociales con información exacta de cómo usar o aplicar a estas.

3. **Enseñe técnicas para el manejo del estrés**: Enseñe ejercicios simples de respiración diafragmática o 'mindfulness' que puedan ser impartidos por la modalidad de apoyo usada. · Enseñe ejercicios de relajación muscular progresiva. · Una opción puede ser compartir videos en los que se explique la(s) técnica(s) que considere prudente implementar.

4. **Apoye en la resolución de problemas prácticos**: De considerarlo necesario, apoye al consultante en la solución del problema priorizado por éste mediante la implementación de estrategias como resolución de problemas.

Evalúe los factores de estrés asociados y defina la pertinencia de direccionar a la persona para el manejo formal por el sistema de salud, según su tipo de afiliación, e indíquese la forma de acceder a la atención en salud mental a través de su EPS.

Evalúe afección por violencias, los riesgos asociados al consumo de sustancias psicoactivas, el riesgo de conducta suicida y el riesgo de depresión moderada a grave, y considere los elementos que se disponen para cada condición en la sección correspondiente en este protocolo.

Si la persona que se comunica se reconoce como indígena o es un menor de edad tenga en cuenta las recomendaciones que se indican en la sección de Tele orientación a poblaciones vulnerables, en este protocolo.

"La presencia de un trastorno depresivo moderado a grave debería ser considerada sólo si la persona tiene síntomas que duran varias semanas y, como resultado, se le dificultan mucho sus actividades diarias".

3.2 Personas con riesgo de autolesión o suicidio Los problemas mentales, sufrimiento emocional intenso como consecuencia de alguna pérdida, e ideas y emociones de desesperanza pueden ser comunes en este tipo de situaciones de crisis. Estas reacciones pueden facilitar en algunas personas ideas o actos de autolesión y suicidio.

3.2.1. Sospeche riesgo de autolesión suicidio si la persona contacta la línea en estado de gran angustia o perturbación; expresión de sentimientos de desesperanza y/o profunda tristeza.

3.2.2. Es frecuente que la persona exprese abiertamente ideas de autolesión / suicidio; sin embargo, estas ideas pueden aparecer de manera más discreta y solo relacionadas con la idea de muerte (EJ., "quisiera dormir y nunca despertar", "ojalá Dios se acuerde de mí", etc.), en cuyo caso la exploración activa de ideas de autolesión suicidio será indispensable.

3.2.3. Definir si existe riesgo inminente de autolesión/suicidio. Para tal fin evalúe:

- Ideas o planes de autolesión suicidio durante el último mes.
- Acceso a medios de autolesión suicidio.
- Compruebe la presencia de sufrimiento emocional y/o desesperanza.
- En caso que la llamada sea de un tercero, evaluar si la persona en quien se sospecha riesgo ha tenido un retraimiento social mayor al esperado en las actuales circunstancias.

- Se considerará que la persona se encuentra en riesgo inminente de suicidio si, al momento de la llamada, expresa ideas, planes o actos de autolesión suicidio.
- Igualmente, las personas que actualmente se encuentren en estado de agitación o perturbación emocional que hayan presentado planes de autolesión suicidio durante el último mes y/o antecedente de intento de autolesión suicida durante el último año.
- De considerar que la persona se encuentra en riesgo inminente de autolesión suicidio, activar la ruta de atención en emergencias a través del centro de enlace 123 policia, no desconecte la comunicación hasta que el consultante sea atendido y verifique si tiene red de apoyo familiar comprometida con la atención inmediata de su familiar.

- Procure que el-la usuario-a le brinde un teléfono de contacto de algún miembro de la familia o amigo que sirva como red de apoyo en ese momento.

- De ser posible, si el usuario facilita esta información de contacto, comuníquese con el familiar o amigo e informe la situación. Si la persona vive en la misma casa del consultante realice prevención, orientando sobre la necesidad de no dejarle solo-a; evitar el acceso a medicamentos, elementos corto punzantes, cables, lazos, u otros elementos con los que se pueda hacer daño, no permitir que la persona se encierre bajo llave; mantener vigilancia constante mientras es atendido por los servicios de urgencias.

3.2.4. Evalúe presencia de afecciones o situaciones concomitantes que puedan estar asociadas con el riesgo de autolesión suicidio: dolor crónico o discapacidad física; antecedente de enfermedad mental (psicosis, trastorno depresivo, trastorno por uso de alcohol u otras SPA) o duelo complicado. Sugerencias de manejo en casos de ideación suicida sin riesgo inminente de autolesión / suicidio.

3.3 Personas con trastornos por consumo de sustancias psicoactivas

Evaluación inicial

1. Sospeche este tipo de reacciones si la persona refiere antecedente de trastornos por consumo. (dependencia) o historia de consumo frecuente de sustancias psicoactivas por al menos un año, y que ha presentado dificultades o no ha podido detener su consumo a pesar de los problemas que tienen en su

salud y funcionamiento social (en el trabajo, en el colegio, en la comunidad y en el hogar o con las personas que se relaciona).

2. Pregunte por la sustancia de mayor consumo en la actualidad y si durante la última semana ha disminuido o suspendido el consumo de sustancias psicoactivas y ha presentado síntomas como problemas para dormir, cambios en el apetito (con aumento o disminución de la sensación de hambre), sudoración, palpitaciones, dolor muscular o en las articulaciones, náuseas, vómito, diarrea, piel de gallina, sensibilidad a la luz, visiones o alucinaciones (ve, escucha o siente cosas) deseo intenso de reiniciar consumo, alteración del estado emocional con presencia de ansiedad, irritabilidad, poca tolerancia a la aceptación a la espera, exaltación o agresividad.

3. Si ha presentado los anteriores signos y síntomas y la sustancia más consumida es alcohol, benzodiacepinas (roches, gotas, pepas, ruedas, rivotril, coquan...), u opioides (heroína, morfina, meperidina, tramadol, codeína, hidrocodeína) informe que puede estar presentando un síndrome de abstinencia que requiere manejo médico de forma prioritaria.

4. Si ha presentado los anteriores síntomas y la sustancia más consumida es alguna otra sustancia valore en una escala numérica (1 al 10 / 1 a 5) el malestar que le genera y la posibilidad de aplicar estrategias en el hogar que le permitan manejar el síndrome de abstinencia.

Sugerencias de manejo:

- Identifique si está en tratamiento por trastornos por consumo de sustancia psicoactivas y el lugar donde es atendido.
- Si el síndrome de abstinencia es por consumo de alcohol, benzodiacepinas y opioides dirección para valoración integral y manejo de síndrome de abstinencia. Pues los síndromes de abstinencia a estas sustancias son los más graves y pueden poner en riesgo la vida de la persona.
- Evitar las mezclas de sustancias psicoactivas o utilizar otras sustancias psicoactivas para el manejo del síndrome de abstinencia.
- Evitar compartir sustancias psicoactivas o elementos para el consumo de sustancias psicoactivas.

- Informar a un cuidador sobre el potencial riesgo de intoxicación aguda y sobredosis, si consume sustancias psicoactivas, cómo identificarla y cómo manejarla.

- Realizar acuerdos con la familia para facilitar un entorno tranquilo en el hogar para todos

- Mantener un estilo de vida saludable, es decir una alimentación balanceada con alta ingesta de agua, frutas, verduras, cereales y baja ingesta de azúcares, carbohidratos, bebidas azucaradas.

- Conservar las rutinas de sueño, no modifique los horarios de ir a la cama

---

[1] Slaikeu (1996
[2] Ibid
[3] Slaikeu 1996

4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE VIOLENCIAS

Personas víctimas de violencias

Debido al alto riesgo de violencias identificadas en el entorno familiar, principalmente en niños, niñas y adolescentes, mujeres y personas mayores, se realizará la atención a través de la Línea Amiga de Risaralda que permitan la atención integral de las víctimas de esta violencia. Es importante tener en cuenta que una víctima de este tipo de violencia por lo general no denuncia a su agresor por las implicaciones sociales e individuales que tiene, muchas veces, las víctimas dependen económicamente de su agresor, son sus padres, cuidadores o parejas (se incluye exparejas) por eso tomar la decisión de buscar ayuda es la única oportunidad que ellas tienen para poder dar a conocer el caso, denunciar y contar con el apoyo institucional.

Evaluación inicial 1. Realice escucha activa que genere confianza de la situación que está relatando la persona, para que usted pueda identificar: a. Las características de las víctimas: edad, el sexo, condición o situación a mayor riesgo de violencia (persona con discapacidad, gestante, perteneciente a grupos étnicos, persona en situación de explotación o prostitución, ama de casa) y el agresor. b. La

forma de violencia (física, psicológica, sexual o económica). c. Si el agresor está actualmente con ella en el hogar, o se encuentra en el trabajo, o fuera de casa; o si se trata de una expareja que puede estar en otro domicilio y realiza amenazas. d. Detecte el riesgo actual de la vida de la persona.

Confirme con la víctima una vez termine el relato como conclusión de la situación: su edad (Menor o mayor de edad), el agresor, la forma o formas de violencia que se presenta, si convive con el agresor y el riesgo a su vida. Esta información es importante para poder canalizar a los servicios sociales e institucionales que requieren de acuerdo a la información suministrada.

Verifique la red de apoyo familiar y/o social más cercana y con mayor confianza, la víctima tendrá que activarla e informarle sobre la situación que está ocurriendo cuando esté en riesgo. Cuando son niños y niñas los que están solicitando ayuda, se debe activar con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF quien se encargará de contactar a la Policía Nacional de Infancia y Adolescencia para el rescate para el restablecimiento de los derechos

Identifique la necesidad de información que está buscando, orientación frente a diferentes temas y servicios o activación de la ruta intersectorial de acuerdo a cada una de las violencias (Violencia Intrafamiliar (Niños y Niñas y personas mayores). Se debe tener la capacidad de identificar por parte del psicólogo/a, la ampliación de la información con la llamada, dada la dificultad que tiene la víctima para poder denunciar a su agresor.

4.1. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR Violencia en importante tener en cuenta que una víctima de este tipo de violencia por lo general no denuncia a su agresor por las implicaciones sociales e individuales que tiene, muchas veces, las víctimas dependen económicamente de su agresor, son sus padres, cuidadores o parejas (se incluye exparejas) por eso tomar la decisión de buscar ayuda es la única oportunidad que ellas tienen para poder dar a conocer el caso, denunciar y contar con el apoyo institucional, entorno familiar, principalmente en NNA: niños, niñas y adolescentes, mujeres y personas mayores.

Evaluación inicial 1. Realice escucha activa que genere confianza de la situación que está relatando la persona, para que usted pueda identificar: a. Las características de las víctimas: edad, el sexo, condición o situación a mayor riesgo de violencia (persona con discapacidad, gestante, perteneciente a grupos étnicos, persona en situación de explotación o prostitución, ama de casa) y el agresor. b. La forma de violencia (física, psicológica, sexual o económica). c. Si el agresor está actualmente con la víctima en el hogar (algunos agresores pueden estar saliendo

de la casa por trabajo o pueden no estar con la víctima, ejemplo, exparejas que pueden estar en otro domicilio y realizan amenazas. d. Detecte el riesgo actual de la vida de la persona.

2. Confirme con la víctima una vez termine el relato como conclusión de la situación: su edad (Menor o mayor de edad), el agresor, la forma o formas de violencia que se presenta, si convive con el agresor y el riesgo a su vida. Esta información es importante para poder canalizar a los servicios sociales que requieren de acuerdo a la información suministrada.

3. Verifique la red de apoyo familiar y/o social más cercana y con mayor confianza, la víctima tendrá que activarla e informarle sobre la situación que está ocurriendo cuando esté en riesgo. Cuando son niños y niñas los que están solicitando ayuda, se debe activar con la Policía Nacional de Infancia y Adolescencia el rescate para el restablecimiento de los derechos a través de ICBF al número 141.

4. Identifique la necesidad de información que está buscando, orientación frente a diferentes temas y servicios o activación de la ruta intersectorial de acuerdo a cada una de las violencias (Violencia Intrafamiliar (Niños y Niñas y personas mayores). Se debe tener la capacidad de identificar por parte del psicólogo/a, la ampliación de la información con la llamada, dada la dificultad que tiene la víctima para poder denunciar a su agresor.

4.2. ABUSO SEXUAL Se adopta y adapta el modelo de atención integral en salud para las víctimas de violencia sexual del Ministerio de la protección social, enero 26 de 2011, La resolución 459 de 6 de marzo2012 donde hace referencia a la ley 4107 2011, ley 1146 2007, ley 1098 de 2006 (infancia y adolescencia "por medio de la cual se expide normas para la prevención de violencia sexual y atención integral de niños, niñas y adolescentes abusados sexualmente), sentencia C-055 del2022 interrupción voluntaria del embarazo (IVE)"y en la circular N.o 39 del 25 de agosto del 2022 actualización de la disponibilidad de los kits de atención en la Red de prestadores de salud en Risaralda. Cuando una persona es detectada o consulta por caso de violencia sexual, se le debe brindar atención inmediata independiente del tiempo de los hechos. Siempre la víctima de violencia sexual se encuentra en situación de crisis, que pone en peligro su vida.

ANEXO.1 DIRECTORIO PARA LA ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA SEXUAL.

ICBF	LINEA 141 **Línea Gratuita nacional** **018000 918080**	atencionalciudadano@icbf.gov.co piedad.villegas@icbf.gov.co
POLICÍA	LÍNEA 123	
FISCALÍA	LÍNEA 122	www.fiscalia.gov.co

COMISARÍAS

VILLASANTANA	3318513	comisariavillasantana@pereira.gov.co
CENTRO	3357480	comisariafamiliacentro@pereira.gov.co
GALAN	3294630	comisarifamiliagalan@pereira.gov.co
CUBA	3131575	comisariafamiliacuba@pereira.gov.co
NOCTURNA	3357855	comisariadefamilianocturna@pereira.gov.co

4.3. VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o psíquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar.

4.4. VIOLENCIA CONTRA LA MUJER

Cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.

4.5. VIOLENCIA FÍSICA

En cualquier acto de agresión, mediante el uso de la fuerza o cualquier mecanismo, que pueda u ocasione daños físicos internos o externos a la persona agredida y pone en riesgo o disminuye su integridad corporal. Dentro de este tipo de violencia se incluyen golpizas, empujones, sacudidas, estrujones y agresiones con objetos.

4.6. VIOLENCIA PSICOLÓGICA

Violencia psicológica Entendida como toda acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio de cualquier conducta que implique perjuicio, afectaciones en la salud psicológica, mental, la autodeterminación, la percepción de sí mismo o el desarrollo personal.

4.7. VIOLENCIA POR NEGLIGENCIA O ABANDONO

Son acciones u omisiones realizadas por parte de quienes son responsables del cuidado de niños, niñas, adolescentes, personas mayores o personas con discapacidad cuando no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, como: físicas, psicológicas, intelectuales, las cuales incluyen entre otras: salud, protección, educación, nutrición, recreación, soporte emocional, higiene.

4.8. VIOLENCIA SEXUAL

Todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre una persona a través del uso de la fuerza; la amenaza del uso de la fuerza; la coacción física, psicológica o económica; o cualquier otro mecanismo que anule o limite la voluntad personal aprovechando las situaciones y condiciones de desigualdad; y las relaciones de poder existentes entre víctima y agresor. Se aclara, que todo acto sexual con persona menor de 14 años es considerado abuso en tanto no existe la capacidad de consentir y esto afecta su desarrollo personal, consecuentemente siempre será considerado violencia sexual. Las formas de coacción pueden ser chantaje, soborno, manipulación, entre otros.

ACTIVACIÓN DE LA RUTA DESDE LA LÍNEA AMIGA DE RISARALDA PARA VIOLENCIAS

Actividad	Descripción	Registro	Flujograma de proceso

1	Ingreso del usuario a través del canal telefónico de la Línea Amiga	En el aplicativo del call center OCM agent y en el aplicativo DINÁMICA en la hoja de triage	Ingreso del usuario a través de contacto telefónico ⇩ Identificar el motivo de consulta de violencias (violencia fisica, violencia sexual, violencia psicologica, violencia sexual y violencia por negligencia). ⇩ Brindar primeros auxilios psicológicos ⇩ Caracterizar al usuario de manera simultánea, intentando recabar toda la información necesaria para activar las rutas Riesgo Riesgo Alto medio ⇩ ↘ ↙ ⇩ contactar a un familiar en lo posible Llamar a Remitir a
2	Saludo de bienvenida a la Línea Amiga	En el aplicativo del call center OCM agent	
3	Identificar el motivo de consulta de violencias (violencia fisica, violencia sexual, violencia psicologica, violencia sexual y violencia por negligencia).	En el aplicativo del call center OCM agent y en el aplicativo DINÁMICA en la hoja de triage	
4	Brindar primeros auxilios psicológicos, orientación psicológica	En el aplicativo DINÁMICA	
	De manera simultánea hacer caracterización del usuario. Se pedirán todos los datos de contacto, dirección exacta, barrio, comuna, municipio, otros teléfonos de contacto de personas cercanas que puedan servir como red de apoyo. Si es menor de edad, se debe conseguir en lo posible el teléfono de contacto de sus padres y/o cuidadores adultos.	En el aplicativo del call center OCM agent y en el aplicativo DINÁMICA en la hoja de Triage.	
	En lo posible, contactar a un familiar cercano vía telefónica o hablar con este en caso de encontrarse en el mismo lugar del paciente para que le acompañe, no lo	En el aplicativo DINÁMICA La llamada al 123 se realiza a través del aplicativo del OCM agent.	

	deje solo y lo lleve a urgencias		Línea 123 urgencias Verificar ADRES y georreferenciador Imprimir impresión diagnóstica enviar por email al paciente Identificar violencias asociadas Mayor de edad / Menor de edad Remisiones De común Inexorable Acuerdo notificar a ICBF Activar redes de apoyo Familiares y/o sociales e institucionales
	Verificar en ADRES estado de afiliación a salud y verificar en el Georreferenciador dirección exacta de ubicación		
	Se realiza remisión a urgencias de su EPS o la IPS más cercana que tenga el servicio de urgencias: se descarga en pdf la impresión diagnóstica y se envía por correo electrónico al paciente para que lo tenga como soporte para la atención en salud	En el aplicativo DINÁMICA	
	Identificación de violencias asociadas al evento:Si el paciente es mayor de edad y desea aceptar la notificación del caso desde la Línea Amiga: remisión a otras entidades a través de oficio que se envía por correo electrónico a la institución correspondiente Si el paciente es menor de edad, se debe notificar al ICBF a través de la Línea 141 o 018000918080	En el libro de Excel Consecutivo Remisiones	
	Indagar por acciones realizadas en el contexto familiar y verificar redes de apoyo	En el aplicativo DINÁMICA	
	*Si el caso es de otro municipio y es de riesgo inminente, se activará la	En el aplicativo DINÁMICA	

	red institucional haciendo contacto con el servicio de urgencias del municipio y con la Línea 123 para reportar el caso,		

5. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS

Teniendo en cuenta que en el proceso de tele orientación en salud mental, se pueden presentar casos de personas pertenecientes a pueblos indígenas, implica un proceso de adaptabilidad para la orientación de los problemas, trastornos mentales y consumo de sustancias psicoactivas, que se pueda presentar. Se plantean los siguientes parámetros y requerimientos que faciliten la orientación y abordaje de la salud mental indígena.

Solicite información sobre su pertenencia étnica (pueblo o comunidad indígena a la que pertenece; departamento; municipio; zona de ubicación- rural o urbana).

Indague su nivel de comprensión del idioma español. Puede indagar por su nivel educativo lo cual le da una aproximación al nivel de comprensión del idioma español.

Es importante establecer con el o la consultante si comprende bien el español o si requiere traducción. La mayoría de las personas indígenas que tienen su propio idioma, pueden fluir más en la narración de su situación, cuando lo dialogan en su idioma. Indague si puede contar con un traductor que facilite la comunicación, en la comunidad donde se encuentre.

Es importante que indague al o la indígena, si requiere el acompañamiento de su sabedor ancestral (incluyendo parteras, sabedoras, abuelas) o de un líder/lideresa o guía espiritual de la comunidad para que pueda apoyar la atención. En este sentido, si cuenta con el acompañamiento del líder/lideresa o guía o sabedor/sabedora ancestral o de un traductor (guía bilingüe), se requiere comunicar sobre la importancia de la confidencialidad de la información, así como la importancia de dar la información completa y con la mayor concordancia posible según quien narra, además, de la necesidad del consentimiento para compartir la información clínica.

Comuníquese respetuosamente, en condición de igualdad con las personas que acompañen al consultante. Evite el uso de lenguaje técnico que no deje claridad sobre lo que se va a realizar, hable pausadamente.

Haga participar a la persona: En este aspecto, es importante que resalte y valore los saberes de cada cultura; reconoce como interlocutor válido a su sabedor/sabedora ancestral, a su médico tradicional o a su guía espiritual.

Comience por escuchar: Indague si ha recibido atención de su sabedor/ sabedora ancestral, o médico tradicional o guía espiritual. De manera respetuosa y sin forzar en el detalle, **explore cuál** ha sido el abordaje y las recomendaciones suministradas por el sabedor ancestral, para poder articular la atención.

Sea amistoso y respetuoso en todo momento y no juzgue a la persona.

Es importante recordar que no existe cultura superior o inferior: existen culturas diferentes. No se sienta superior al conocimiento indígena, ni los trate como niños o personas especiales o con capacidades limitadas.

Adapte palabras, conceptos técnicos y frases que le permitan al consultante comprender la situación y poder establecer un diálogo frente a la interpretación de la misma, donde se valide su comprensión desde la cultura y se dialogue entorno a las herramientas que, desde lo alopático, se cuenta para abordar el problema o trastorno mental (desarmonía espiritual y de pensamiento). Además, tenga en cuenta que el lenguaje técnico dificultará la traducción o interpretación de la pregunta al idioma propio de ese pueblo indígena, por lo que su uso dificultará la comunicación y comprensión de lo que se quiere indagar.

Sea paciente con los resultados y con el proceso de comprensión de la situación. Si hay algo que no

le queda claro o tiene confusiones de lo que le narran, reitere la pregunta o busque otras maneras de darse a entender.

Esté atento al lenguaje verbal y no verbal que pueda reproducir estereotipos y/o prejuicios que impida la adecuada comunicación con los consultantes.

Pregunte constantemente cuál es el mensaje que está comprendiendo la persona indígena a la que se les está brindando la teleorientación.

Asegúrese de que las preguntas sean claras, comprensibles, sensibles a las diferencias de edad, género, prácticas culturales de cada pueblo (hay algunas preguntas que pueden ser mal vistas o sancionadas en una cultura específica, específicamente indagaciones sobre la salud sexual y reproductiva o sobre

violencias sexuales). En ese sentido se debe ser cuidadoso para abordar el tema el cual debe hacerse con sencillez y responsabilidad.

Promueva la participación de los diferentes acompañantes del consultante, en la resolución de los problemas de salud.

Establezca acuerdos frente al seguimiento a la orientación y al trabajo articulado entre los dos saberes (tradicional y alopático), lo cual es importante determinar el mecanismo de comunicación con el sabedor/sabedora ancestral de la comunidad para poder articular el seguimiento.

Pregunte acerca del funcionamiento socio ocupacional actual y su rol dentro de la comunidad.

Tenga presente que, si la persona consultante estudia en un internado o en un centro educativo por fuera de su comunidad, puede ser un factor de riesgo importante para su salud mental.

Cuando se requiera derivar al paciente a especialistas o al hospital, es importante el acompañamiento de su cuidador y de su sabedor ancestral o de su guía espiritual, puesto que eso favorecerá la adherencia y los resultados del tratamiento.

Promueva la vigilancia de los síntomas tanto por la persona consultante, como por su cuidador/cuidadora y su sabedor/sabedora ancestral.

Detecte y aborde los problemas psicosociales pertinentes que causan estrés a la persona o repercuten en su vida, incluidos problemas familiares y de relaciones, violencias y formas de discriminación por razones de género o pertenencia étnica. Tenga especial cuidado en el proceso de sensibilización y abordaje de situaciones relacionadas con violencias de género pues allí es importante reconocer los roles que existen en la comunidad aplicación de la jurisdicción especial indígena a través de ley de gobierno propio y/o reglamentos internos y su articulación con rutas institucionales o caminos interculturales de denuncia frente a este tipo de violencias. Además, es importante articular las acciones que se deriven de esta atención, con las intervenciones colectivas que se desarrollen con la comunidad para trabajar en la problematización de las violencias y conductas agresivas.

Detecte especialmente situaciones que favorezcan o legitimen el estigma y la discriminación por pertenencia étnica, por identidad de género u orientación sexual, por condición de discapacidad o por desarmonías espirituales y del pensamiento (trastorno mental) que presenta.

Identifique los familiares, líderes, sabedores y sabedoras ancestrales (incluidas parteras), gestores comunitarios, que pueden prestar apoyo y haga que participen tanto como sea posible y apropiado culturalmente.

Indague sobre redes de apoyo comunitarias para acompañar el tratamiento y monitoreo de su estado de salud.

Determine las actividades sociales y comunitarias que podrían prestar apoyo psicosocial directo o indirecto, especialmente, en lo relacionado a las situaciones o prácticas culturales que pueden convertirse en factores desencadenantes como la discriminación, violencias, entre otros.

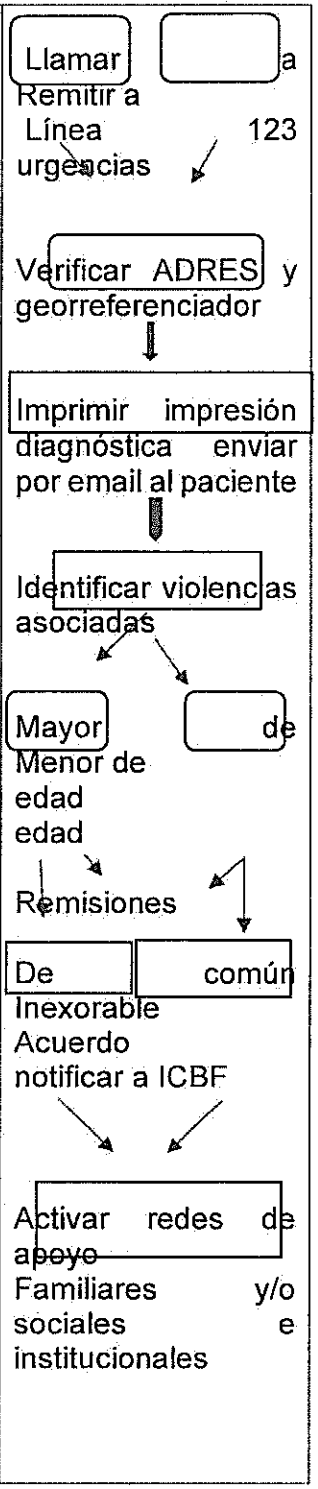
6. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Es posible que sean menores de edad quienes soliciten tele orientación para el cuidado de la salud mental, por lo cual, se deben tener en cuenta las recomendaciones que se establecen a continuación, las cuales contemplan las manifestaciones más comunes que suelen aparecer con esta población y en este tipo de servicios de atención, por lo que la persona que brinda la atención debe evaluar el riesgo y realizar las intervenciones según lo explicado en el algoritmo correspondiente, no obstante, como profesional de la salud, es importante que se tenga en cuenta que: - La interacción se está realizando con un niño, niña o adolescente, por ende, deberá expresarse de manera sencilla y clara que todo lo que se está conversando tiene carácter confidencial. Dependiendo de la situación y de la necesidad identificada, se deberá realizar la derivación pertinente. - Si se requiere, durante el lapso de la llamada realizar canalización y/o derivación del caso a las rutas ya existentes dependiendo de la situación (maltrato, violencia, vulneración de derechos/negligencia, consumo de Sustancias Psicoactivas, intento suicida, entre otras) deberá realizarse dicha derivación sin suspender la llamada, hasta asegurar que el reporte se ha finalizado con éxito y el niño, niña o adolescente será atendido en el marco del Sistema de Seguridad Social en Salud o la entidad responsable de la garantía de sus derechos.

ACTIVACIÓN DE LA RUTA DESDE LA LÍNEA AMIGA DE RISARALDA PARA EVENTO PRIORITARIO CONDUCTA SUICIDA

Actividad	Descripción	Registro	Flujograma de proceso
1	Ingreso del usuario a través del canal telefónico de la Línea Amiga	En el aplicativo del call center OCM agent y en el	

		aplicativo DINÁMICA en la hoja de triage	Ingreso del usuario a través de contacto telefónico ⇩
2	Saludo de bienvenida a la Línea Amiga	En el aplicativo del call center OCM agent	
3	Identificar el motivo de consulta Conducta suicida y el tipo: idea, intento, suicidio consumado (familia es quien se contacta con la Línea)	En el aplicativo del call center OCM agent y en el aplicativo DINÁMICA en la hoja de triage	Identificar el tipo de conducta suicida: idea, intento, suicidio ⇩ consumado(familia se contacta)
4	Brindar primeros auxilios psicológicos, orientación psicológica	En el aplicativo DINÁMICA	Brindar primeros auxilios psicológicos ⇩
	De manera simultánea hacer caracterización del usuario. Se pedirán todos los datos de contacto, dirección exacta, barrio, comuna, municipio, otros teléfonos de contacto de personas cercanas que puedan servir como red de apoyo. Si es menor de edad, se debe conseguir en lo posible el teléfono de contacto de sus padres y/o cuidadores adultos.	En el aplicativo del call center OCM agent y en el aplicativo DINÁMICA en la hoja de Triage.	Caracterizar al usuario de manera simultánea, intentando recabar toda la información necesaria para activar las rutas ⇩
	Identificar antecedentes de conducta suicida y valoración del riesgo: si es riesgo inminente de suicidio, se llama de manera inmediata a la Línea 123 y se aportan datos de contacto del paciente.	En el aplicativo DINÁMICA La llamada al 123 se realiza a través del aplicativo del OCM agent.	Identificar antecedentes de conducta suicida y valoración del riesgo Riesgo Riesgo Alto medio contactar a un familiar en lo posible

	En lo posible, contactar a un familiar cercano vía telefónica o hablar con este en caso de encontrarse en el mismo lugar del paciente para que le acompañe, no lo deje solo y lo lleve a urgencias		
	Verificar en ADRES estado de afiliación a salud y verificar en el Georreferenciador dirección exacta de ubicación		
	Se realiza remisión a urgencias de su EPS o la IPS más cercana que tenga el servicio de urgencias: se descarga en pdf la impresión diagnóstica y se envía por correo electrónico al paciente para que lo tenga como soporte para la atención en salud	En el aplicativo DINÁMICA	
	Identificación de violencias asociadas al evento:Si el paciente es mayor de edad y desea aceptar la notificación del caso desde la Línea Amiga: remisión a otras entidades a través de oficio que se envía por correo electrónico a la institución correspondiente Si el paciente es menor de edad, se debe notificar al ICBF a través de la Línea 141 o 018000918080	En el libro de Excel Consecutivo Remisiones	

	Indagar por acciones realizadas en el contexto familiar y verificar redes de apoyo	En el aplicativo DINÁMICA	
	*Si el caso es de otro municipio y es de riesgo inminente, se activará la red institucional haciendo contacto con el servicio de urgencias del municipio y con la Línea 123 para reportar el caso,	En el aplicativo DINÁMICA	

7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO

1. OBJETIVO

Adopción e implementación del Protocolo de Atención Integral en salud con enfoque psicosocial a víctimas del conflicto armado; con la finalidad de orientar la atención integral con enfoque psicosocial en la línea amiga.

2. DEFINICIONES

Víctimas: Aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno.

Daño: Minoración patrimonial sufrida por la víctima, es decir, la alteración negativa de un estado de cosas existente. Todo detrimento, menoscabo o perjuicio que a consecuencia de un determinado acontecimiento experimenta una persona en sus bienes espirituales o patrimoniales. El conocimiento o perjuicio, es decir, la minoración o alteración.

Derecho a la Verdad: las víctimas y la sociedad tienen derecho a conocer la verdad.

Derecho a la Justicia: las víctimas tienen derecho a que se esclarezcan las violaciones a los derechos humanos.

Derecho a la Reparación Integral: las víctimas tienen derecho a ser reparadas de una manera adecuada, diferenciada, efectiva y transformadora.

Derecho internacional de los derechos humanos: Es un conjunto de normas internacionales, convencionales o consuetudinarias en que se estipula el comportamiento y los beneficios que las personas o grupos de personas pueden esperar o exigir de los gobiernos, tanto en tiempos de paz como en tiempos de conflicto armado.

Derecho internacional humanitario: Es un conjunto de normas internacionales, convencionales o consuetudinarias, destinadas a resolver los problemas causados directamente por conflictos armados internacionales o no internacionales.

Justicia Transicional: los diferentes procesos y mecanismos judiciales o extrajudiciales asociados con los intentos de la sociedad por garantizar que los responsables de las violaciones rindan cuentan de sus actos, se satisfagan los derechos a la justicia, la verdad y la reparación integral a las víctimas, se lleven a cabo las reformas institucionales necesarias para la no repetición de los hechos y la desarticulación de las estructuras armadas ilegales, con el fin último de lograr la reconciliación nacional y la paz duradera y sostenible.

Medida de Restitución: hace referencia a restablecer la situación que existía antes del acto de violación a los DDHH o al DIH, buscando no devolver a las personas en las condiciones de vulnerabilidad que permitieron que los hechos de violencia ocurrieran.

Medida de Indemnización: se refiere a un monto de dinero por los daños sufridos por la violación a los DDHH o al DIH.

Medida de Rehabilitación: todas aquellas medidas orientadas a conseguir el restablecimiento de las condiciones físicas, mentales y psicosociales de las víctimas.

Medida de Satisfacción: medidas de naturaleza simbólica que permita la reparación de la víctima, la comunidad y su entorno. Por ejemplo: actos conmemorativos, monumentos públicos, entre otros.

Medida de Garantías de No Repetición: medidas que aseguren que las víctimas y la sociedad no serán objeto, nuevamente de las mismas u otras violaciones a los DDHH o al DIH.

5. GENERALIDADES

El sector salud y la política de atención, asistencia y reparación integral a las personas víctimas del conflicto armado en Colombia.

La Ley 1448/2011 "Ley de víctimas y restitución de tierras" tiene como objeto "(...) establecer un conjunto de medidas judiciales, administrativas, sociales y

económicas, individuales y colectivas, en beneficio de las víctimas [...] que posibiliten hacer efectivo el goce de sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación con garantía de no repetición, de modo que se reconozca su condición de víctimas y se dignifique a través de la materialización de sus derechos constitucionales". En este sentido, la Ley de víctimas estableció el marco de política institucional y procedimental para que el Estado garantice las medidas a las que tienen derecho todas las víctimas del conflicto armado.

Las acciones que son competencia del sector salud en el marco de esta política se encuentran enmarcadas en lo establecido por el PAPSIVI, que surgió en cumplimiento a lo ordenado en el artículo 137 de la Ley 1448/2011, el artículo 2.2.7.5.2 del Decreto único reglamentario 1084/2015 y el artículo 2.9.1.1 del Decreto único reglamentario del sector salud y protección social 780/2016.

A través de dicho marco normativo, se da la directriz al Gobierno Nacional, y específicamente al MSPS, de crear un programa específico para la atención en salud integral y psicosocial de las víctimas del conflicto armado, que incluya actividades, procedimientos e intervenciones interdisciplinarias para la atención integral en salud y la atención psicosocial, orientadas a superar las afectaciones relacionadas con la vivencia de hechos victimizantes.

De acuerdo con las disposiciones jurídicas mencionadas, las personas víctimas tienen derecho a recibir medidas de asistencia y atención, y medidas de reparación integral. De estas medidas corresponden al sector salud las siguientes:

Asistencia en salud: corresponde a la cobertura por parte del SGSSS de acuerdo con las competencias y responsabilidades de los actores del Sistema priorizando y atendiendo a las necesidades particulares de esta población. Para lo anterior, la asistencia en salud atenderá a las indicaciones del Protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial para víctimas del conflicto armado.

Atención: dar información, orientación y atención psicosocial a la víctima, con miras a facilitar el acceso y cualificar el ejercicio de los derechos a la verdad, justicia y reparación, en lo concerniente a las competencias del sector.

Reparación integral: contempla las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición. En particular, la medida de rehabilitación contempla "el conjunto de estrategias, planes, programas y acciones

de carácter jurídico, médico, psicológico y social, dirigidos al restablecimiento de las condiciones físicas y psicosociales de las víctimas". El Papsivi, liderado por el sector salud, se enmarca en la medida de rehabilitación.

La rehabilitación física y mental: contribuyendo a la superación de los daños producidos por las graves por las graves violaciones a los Derechos Humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario sucedidas en el marco del conflicto armado. El desarrollo de estas acciones es acompañado por las Entidades Territoriales, las EAPB, las IPS y los profesionales de la salud, y se garantiza por medio de la implementación del Protocolo de atención integral en salud con enfoque psicosocial para víctimas del conflicto armado.

La rehabilitación psicosocial: se entiende como el conjunto de procesos articulados de servicios, cuyo objetivo es el de favorecer la recuperación o mitigación de los daños psicosociales y el sufrimiento emocional generado a las víctimas, sus familias, comunidades y colectivos étnicos, como consecuencia de las graves violaciones a los Derechos Humanos y las infracciones al Derecho Internacional Humanitario.

Secretarías Distritales y Municipales de Salud

- Delegar en un área o dependencia de la misma a un líder del proceso de implementación del protocolo que facilite la articulación con las áreas que tienen competencias relacionadas (salud pública, aseguramiento, prestación de servicios, planeación, entre otras).

- Posicionar y formalizar las estrategias propuestas por el protocolo en su territorio (Alcaldía, Concejo municipal, Comité de Justicia Transicional municipales, entre otros), facilitando LA y técnica de la implementación del PAPSIVI.

ELABORO	REVISO	APROBO
Equipo de psicólogos de atención, Línea Amiga de Risaralda, 2024	María Soledad Archila Triana Coordinadora de planeación	Diana Carolina Ramírez Henao. Coordinadora de Calidad

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

IRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)												PROGRAMA									ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	CYD	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
VEVA CORREA OSORIO	58		X																							X			NUEVA EPS	MANZANA 14 CASA 22 SAMARIA 2	3234254301 - 3108320187	X				
A COLORADO PESCADOR	20		X																										COSMITED	DOSQUEBRADAS	3128038656 - 3164284179	X				
VELANDIA SALAZAR	16	X			X																				X				ASMET SALUD	DOSQUEBRADAS VEREDA LA UNION SECTOR LA CECILIA FINCA ACARABAN	3208227027		X			
NNA GOMEZ BAÑOL	32		X																						X				SALUD TOTAL	MANZANA 14 CASA 31 BARRIO TOKIO PEREIRA	3138530267	X				
ERINE ZAPATA			X																							X			EPS SURAMERICANA S	MANZANA 3 CASA 2 BARRIO MINUTO DE DIOS LA GRACIELA DOSQUEBRADAS		X				
ES MAHECHA GIRALDO	41		X								X																X		SIN SERVICIO DE SALUD TENÍA SURA	MANZANA 4 CASA 4 ALTOS DE SANTA MÓNICA	3128407974	X		FANNY E MOLANO		
Y CABRALES			X																										SIN DATO	UNIVERSIDAD DE SANTA ROSA DE CABAL UNISAR -	3216872287	X		FANNY MOLANO		
VANESSA CANO	30		X																							X			SALUD TOTAL	MZ 1 CS 7 ACACIAS DOSQUEBRADAS	3205557558	X		RICARDO		
ELLA RODRIGUEZ	40		X																							X			SURA	ALTOS DE LLANO GRANDE PARQUE INDUSTRIAL	3046754024	X		RICARDO		
SUAREZ MORALES	20		X																						X				NUEVA EPS	CRA 11 NUMERO 20 - 42 CENTRO PEREIRA	3104479529	X		RICARDO		

BRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIA (CONDICION)											PROGRAMA										URA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
EDEZ RAIGOSA OSORIO	40		X																					x				SURA	VIRGINIA-RISARALDA	3134008608 - 3138061399	X				
A RESTREPO RESTREPO	45		X																					x				ASMETSALUD	DOSQUEBRADAS-RISARALDA	3146338902	X				
NA OSPINA LOAIZA	17		X																						x			SALUD TOTAL	PEREIRA-RISARALDA	31771308890	X				
NCY OSPINA	60		X																						x			SALUD TOTAL	PEREIRA-RISARALDA	31771308890	X				
NA CAÑON ARTEAGA	29		X																								x	SIN AFILIACIÓN A SALUD	PEREIRA-RISARALDA	3003914910	X		FANNY MOLANO		
NA GARCIA RESTREPO	16		X																						x			COOSALUD	CARTAGO-VALLE	3136214200	X				
RESTREPO RESTREPO	45		X																					x				ASMETSALUD	DOSQUEBRADAS-RISARALDA	3146338902	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		
L OCAMPO HURTADO	51	X																							x			FAMISANAR	PEREIRA-RISARALDA	3137445792	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		
S GONZALES	56	X																						x				COOSALUD	PEREIRA-RISARALDA	3206585199	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

E Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)												PROGRAMA										ASEGURAMIENTO			EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	CYD	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
MEJIA HURTADO	41		X																							x		SALUD TOTAL		3127444055- 3164220462	X				
ES SANCHEZ GALVIS	26			X																						x		SURA							
OYES HIGUERA	18		X																							x		SURA	CLL 17 #24-29 CONJUNTO CERRANIA BLOQ 13 APTO 201						
O CANO MUÑOZ		X																										NO REGISTRADO	CUBA						
A BURITICA OSPINA	24		X																							x		S.O.S	PEREIRA						
R RUBIO RIOS	77	X																									x	ASMET SALUD	CLL 20 # 18-33 LA PRADERA DOS/DAS						
ONDOÑO OSORIO	17	X																							x			COSMITED	MZ 9 CASA 11A AGUAZUL DOSQUEBRADAS		X				
FONSECA LOPEZ	42		X																							x		SURA EPS	SANTA ROSA DE CABAL	3103794392	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		
CHAPARRO MONTAÑO	34	X																								x		NUEVA EPS	VEREDA BUENOS AIRES - DOSQUEBRADAS	3112074502		X	ANYELI OTALVARO ARIAS		
LONDOÑO SILVA	20		X																							x		SANITAS	CONJ ANDALUCIA POR ALKOSTO AV SUR CASA 187	3025455265	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		

RE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO M	SEXO F	LGTBI	POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION) CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PROGRAMA PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	AS... MIENTO SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS	EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA U	R	FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS SI	NO
SOCHA HURTADO	25	X																								x		SANITAS	JARDIN ETAPA 2 MZ 10 CS 25	3004499977	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		
SOCHA HURTADO	25	X																								x		SANITAS	JARDIN ETAPA 2 MZ 10 CS 25	3004499977	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		
STIAN GIL BOLIVAR	25	X																								x		SANITAS BOGOTA	CALLE 70 A NO 44 - 32 PISO 2 PUEBLITO PAISA	3215535559	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		
TA CORRALES			X																									PEREIRA		3146258813	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		
MOSQUERA ESNEDA			F																						x			ASMET SALUD	BRISAS - PEREIRA	3106730549	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		
MARTINEZ ALORCA	39	X																								x		SALUD TOTAL	DOSQUEBRADAS-RISARALDA	3026124812	X				
H GAVIRIA	30		X																						x			SALUD TOTAL	PEREIRA-RISARALDA	3127487079	X				
MOSQUERA ESNEDA			F																						x			ASMET SALUD	BRISAS - PEREIRA	3106730549			ANYELI OTALVARO ARIAS		
RUIZ AGUDELO	22		X																							x		COSMITET	CALLE 11 B NO 3 B 27 PEREIRA - RISARALDA	3163930311	X		ANYELI OTALVARO ARIAS		
																																	ANYELI OTALVARO ARIAS		
																																	FANNY MOLANO		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA								ASEGURAMIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
RRES MARTINEZ	20	X																								X		SURA	SECTOR E MZ 13 CS 19 POR EL VIEJO PARIS	3217476397	X				
A PULIDO CADENA	34		X																							X		SURA	PEREIRA - RISARALDA	3226647897	X				
ANO JARAMILLO	40	X																								X		SURA	PEREIRA - RISARALDA	3127114360		X	15/05/2024 HORA 4AM		
ORTOCARREÑO	26		X																							X		NUEVA EPS	PARQUE INDUSTRIAL	3022614536	X		17-05-2024 HORA 2:50 PM		
OJO BETANCUR	51		X																							X		NUEVA EPS	JARDIN 1 MANZANA 25	3177595745	X		17-05-2024 HORA 4:29 PM		
MORA ACEVEDO	17	X																						X				SANITAS	POBLADO 1 MANZANA 6 CASA 5	3046707366 - 6063207691	X		15-05-2024 HORA 01:45 PM		
RODRIGUEZ	78	X																								X		SALUD TOTAL	CALLE 30 # 7-30	3138529454	X		17-05-2024 HORA 11:40 PM		
TREPO ALZATE	30	X																						X				SOS	PEREIRA - RISARALDA	3153508010	X		18-05-2024 HORA 9:36		
EJÍA	79	X																						X				ASMET SALUD	PEREIRA - RISARALDA	3225934508	X		18/05/2024 8:08 PM		
ÑEDA AMAYA	67	X													X									X											

Y APELLIDOS	EDAD	SEXO		LGTBI	POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA								ASEGURAMIENTO							ZONA			AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F		CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS	ASMET SALUD	PEREIRA, RISARALDA	3137695895	U	R	18/05/2024 9:57 PM	SI	NO
ENA GUTIERREZ	43		X																						X			SALUD TOTAL	TRIBUNAS PEREIRA	3122401562	X		14/05/2024 12:14 PM		
A HENAO GUTIERREZ	21		X																							X		SALUD TOTAL	TRIBUNAS PEREIRA	3122401562	X		14/05/2024 12:31 PM		
ADA VALENCIA	19	X																								X		NUEVA EPS	PARQUE INDUSTRIAL						
MEJÍA	79	X																							X			ASMET SALUD	PEREIRA - RISARALDA	3225934508	X		19/05/2024 7:20 PM		
TAÑEDA AMAYA	64	X																							X			ASMET SALUD	PEREIRA - RISARALDA	3137695895	X		18/05/2024 9:57 PM		
DOÑO HOYOS	25		X																								X	SIN AFILIACIÓN A SALUD	PEREIRA - RISARALDA	3203437004	X		20/05/2024 11:22 AM		
UERRA CORREA	21		X																						X			SALUD TOTAL	PEREIRA - RISARALDA MANZA 9 CASA 37 BARRIO PERLA DEL SUR	3012216033	X		20/05/2024 1:51 PM		
ALLEGO DUQUE	24	X																								x		S.O.S.	PEREIRA-RISARALDA	3106439140 - 3226576115	X		19-05-2024 08: 00 PM		
OSADA	26		X																							X		SURA	PEREIRA-RISARALDA MZ B CS 1 VILLA LIGIA ETAPA 1	3165378155	X		20-05-2024 17:50 PM		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA									ASEGURAMIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	CYD	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
MAN GUTIEREZ			X																						X			ASMED SALUD	DOSQUEBRADAS-RISARALDA	3104382120 - 3127301796	X		20-05-2024 1: 55 PM		
AGUIRRE	36	x																							x			SANITAS	GUATICA RISARALDA			X	20-05-2024 4:00 PM		
UARAN RAMIREZ	51		X																						x			ASMED SALUD	DOSQUEBRADAS-RISARALDA	3117123554	X		21-05-2024 3:47 PM		
ZAPATA VALENCIA	62	X																								X		SANITAS	PEREIRA - PINARES	3104231838	X		21 - 05 - 2024 5:25 PM		
AMAYO AGUIRRE	21	X																							x			ASMETSALUD	PEREIRA - PINARES	3155204473	X		21-05-2024 3:15 PM		
REVALO RENDON	18		X																						x			NUEVA EPS	LA CELIA-RISARALDA	3146604151		X	21/5/2024 4:00 PM		
AGUIRRE	36	X																							x			SANITAS	GUATICA-RISARALDA			X	21/5/2024 7:00 PM		
OSQUERA CALLE	12		X		x																				x			ASMETSALUD	PEREIRA- MANZANA 3 CASA 26 BARRIO LAS BRISAS	3106730549	X		22/05/2024 1:39 AM		
OOÑO ESCOBAR	22		X																							X		SURA	PEREIRA-RISARALDA SECRETARIA DE DEPORTES	3229048097	X		22-05-2024 8:19 AM		
APATA VALENCIA	62	X																								X		SANITAS	PEREIRA - PINARES	3104231838 - 15913857	X		22 - 05 - 2024 3:08 PM		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

NOMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)												PROGRAMA									ASEGURAMIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
JELA CARDONA ZAPATA	14		X																							X			SANITAS	SAMARIA 1 MZ 3 CS 15 PEREIRA	3226035208	X		21-05-2024 9:10 PM		
CESAR BEDOYA ORREGO	48	X																								X			NUEVA EPS ARMENIA	POBLADO - PEREIRA	3157184437	X		23-05-2024 1:23 AM		
AIRO CARDONA OCAMPO	72	X																								X			SALUD TOTAL	LA FLORIDA, PEREIRA	3136291208		X	22-05-2024 8:40 PM		
EXANDER TAMAYO GRISALES	21			X																					X				SANITAS	SAN MARCOS CUBA PERERIRA	3137140911	X		22-05-2024 9:41 PM		
EULALIA BEDOYA LLANOS	55		X																						X				SURA CM	CAMILO TORRES / DOSQUEBRADAS	3128497539	X		23-05-2024 11:49AM		
ET GAVIRIA LESCANO	30		X																						X				ASMET SALUD	M7 C7 PISO 1 CIUDADELA COMFAMILIAR CUBA	3127487079	X		17-05-2024 4:17:PM		
VIN VALENCIA LONDOÑO	26	X																								X			ASMET SALUD	BARRIO LA PISTA INTERIOR 3 MARSELLA	3053401470	X		23-05-2024 3.26 PM		
N TRUJILLO SAAVEDRA	41																									X			SALUD TOTAL	BARRIO PORTALES DE BIRMANIA CUBA	3176488203	X		23-05-2024 4:58 PM		
L MAR MONTOYA GARCIA	26																								X				NUEVA EPS	SAMARIA 1 MZ 16 CS 25 SEGUNDO PISO	3138326482	X		22-05-2024 12:20 PM		
SABEL GUERRA CORREA	21																								X				SALUD TOTAL	PERLA DEL SUR PEREIRA-RISARALDA		X		22-05-2024 1:40 PM		

OMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITA BENEFICIADA (CONDICION)										PROGRAMA									ASEGURA MIENTO			EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
NANDO AGUIRRE GONZALES	36	X																						X			SANITAS	GUATICA, SECTOR CENTRO	3202207290	X		24/05/2023 4:38PM		
NDRES ALDANA CARDONA	17	X																							X		SURA EPS	NSVERSAL 10 NO 9-220 CONJUNTO PAPIRO DOSQUEBRA	3011267184	X		24-05-2024 5:40 PM		
AM LOPEZ RODRIGUEZ	78	X																							X		CONTRIBUTIVO	CALLE 30 NO 7- 30 PRIMERO DE FEBRERO - PEREIRA	3138529454	X		25-05-2024 11:07 AM		
ANDRES RODAS RAMIREZ	42	X																							X		SURA EPS	NO BRINDA INFORMACIÓN	3044580018	X		26-05-2024 10:40 AM		
ER SASTOQUE ECHEVERRY	23	X																						X			ASMET SALUD	URBANIZACIÓN VILLA DEL CARMEN CUBA MZ 25 CS 9	3205193610	X		26-05-2024 11:10		
AZAEL MEJÍA	79	X																						X			ASMET SALUD	PEREIRA - RISARALDA	3225934508	X		26/05/2024 4:11:44 p. m.		
L PILAR BOTERO QUIRAMA	40		X																						X		NUEVA EPS	SANTA ROSA DE CABAL B. LAURELES CALLE 16 NO 8 - 57	3225898386	X		26-05-2024 1: 31 PM		
DRA OLIVEROS SERNA	29		X																						X		SANITAS	CARTAGO, VALLE DEL CAUCA	3165592703	X		26/05/2024 04:40 p.m.		
NA AGUIRRE MOLINA	31		X																						X		SALUD TOTAL	PEREIRA, RISARALDA	3026539151	x		26/05/2024 09:09 p.m.		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

OMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)												PROGRAMA								ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
N FELIPE SANTA OSORIO	33			X																				X				NUEVA EPS	BARRIO BELMONTE	3192265124	X		27/05/2024 12:06:29 a. m.		
AMILA AGUDELO	17		X																							X		SALUD TOTAL	LIMONAR DOSQUEBRADAS MZ 6 CS 18	3043707985	X		26-05-2024 10:40 AM		
PAOLA NOSCUE BEDOYA	20		X																					X				ASMET SALUD	CRA 4 NO 17 - 37 CENTRO PEREIRA	3103329257	X		27-05-2024 5:07 PM		
UCIA CARDONA RICO	58		X																							X		SALUD TOTAL	CRA 6 NO 29-51 SEGUNDO PISO	6063415110	X		27-05-2024 3:53 PM		
ERNADO OROZCO ARIAS	61	X																						X				NUEVA EPS	BARRIO EL VERGEL / SANTA ROSA DEL CABAL	3205883277	X		28-05-2024 10:20 AM		
TINA CASTAÑEDA LASSO	30		X																					X				COOLSALUD	VEREDA PALO GRANDE / CHINCHINA	3207105700		X	28-05-2024 1PM		
VIANA OSPINA MARIN	28		X																					X				SURA	BARRIO ALFONSO LOPEZ /	3234070387	X		29-05-2024 2:18 PM		
FELIPE SANTA OSORIO	33			X																				X				NUEVA EPS	BARRIO BELMONTE	3192265124	X		29/05/2024 07:22 p.m.		
O LONDOÑO ESCOBAR	22	X																								X		SURA	PEREIRA-RISARALDA SECRETARIA DE DEPORTES	3229048097	X		29-05-2024 10:00 AM		
YN SIERRA JIMENEZ	8		X																					X				NUEVA EPS	VITERBO	3225559280		X	29-05-2024 12:30 AM		

NOMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO M	SEXO F	LGTBI	POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION): CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PROGRAMA: PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	ASEGURAMIENTO: PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS	EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA U	ZONA R	FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS SI	NO
TRICIA TAPASCO BETANCURT	26	X																							X			NUEVA EPS	BARRIO LA CAPILLA DOSQUEBRADAS	3234509630	X		30/05/2024 1:19:43 p. m.		
EXANDER PADRÓN NATERA	37	X																								X		NUEVA EPS	CENTRO, PEREIRA	3117160863	X		30/05/2024 05:38 p.m.		
TIANA TREJOS RAMÍREZ	17		X																						X			ASMETSALUD	VEREDA SANTA SOFÍA, QUINCHÍA, RISARALDA	3136451233	X		30/05/2024 06:49 p.m.		
VIVIANA OSPINA MARIN	28		X																						X			SURA	BARRIO ALFONSO LOPEZ / PEREIRA	3234070387	X		30/05/2024 11:30PM		
LUIS BARRETO	24	X																											BARRIO KENNEDY PEREIRA	3243084636	X		31-05-2024 4:19 PM		
LYN SIERRA JIMENEZ	8		X																						X			SALUD TOTAL	PALMAR - VITERBO - CALDAS	3225559280		X	31-05-2024 4:49 PM		
ANIELA TREJOS	22		X																							X		S/D	AVENIDA DEL RIO	3246504368	X		31-05-2024 6:41 PM		
IANA MARIN JARAMILLO	27		X																									SALUD TOTAL	BOSQUES DE CUBA	32333979083	X		28-05-2024 12:06 PM		
FERNANDO AGUIRRE	36																							X				SANITAS	GUATICA, RISARALDA	3202207290	X		01/06/2024 06:17 p.m.		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

OMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA									ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
ADA QUE NO HABLAN																													3205853117			1-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - SE ESCUCHA RUIDO Y VOZ MASCULINA DE FUNDO PERO NO HABLAN		
CALL BACK																													3186101489			1-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
OMUNICACION TROPICANA																													3122047370			3-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - EMISORA QUE SE COMUNICA PARA PEDIR INFORMACION DEL FUNCIONAMIENTO DE LA LINEA		
LORENA LEÓN TRIANA	25	X																							X		SALUD TOTAL	PEREIRA, RISARALDA	3132684177			26/05/2024 07:26 p.m. FANNY MOLANO		
CALL BACK																													3137445792			3-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CONTESTADOR																													6017944001			3-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - INGRESA LLAMADA Y SUENA UN CONTESTADOR.		
AMADA CORTADA																													3134949772			3-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - INGRESA LLAMADA, SE CONTRATA Y CUELGAN INMEDIATAMENTE.		
AMADA DE PRUEBA																													6017482226			3-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - LLAMADA DE PRUEBA		
CALL BACK																													3016617401			3-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
ERNANDO AGUDELO	25	X																							X		COOSALUD-CARTAGO VALLE DEL CAUCA	PEREIRA, RISARALDA	3207413570			30/05/2024 FANNY MOLANO - CIUDANO MANIFIESTA TRABAJAR EN PERIERA PERO VIVIR EN CARTAGO VALLE DEL CAUCA -		

OMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFI (CONDICION)											PROGRAMA								SEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
MARIO CANO MUÑOZ																													BARRIO CUBA	3217105988			4-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - PADRE DE LA USUARIA LAURA VANESA CANO (INTENTO SUICIDA)		
ERO COORDINADORA CENTRO ASISTENCIAL																														3012737838			4-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - CENTRO REGULADOR DE RISARALDA SOLICITA INFORMACION DEL CASO DE		
ADA QUE NO HABLAN																														3166974019			4-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA ESTABLECER COMUNICACION		
MADA DEVUELTA																														3166974019			4-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - SE DEVUELVE LLAMADA PERO SIN RESPUESTA EXITOSA		
AMADA CORTADA																														3014844671			4-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATAMENTE		
AMADA CORTADA																														3215975156			6-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE.		
CALL BACK																														3217555902			6-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
MADA DE PRUEBA																														3012524516			6-05-2024 MAYERLIN VASQUEZ - INGRESA LLAMADA DE PRUEBA DE LA EMPRESA TIGO VERIFICANDO LA LINEA 106		
ANA MAHECHA	41		X																						X			EPS SURA	PEREIRA, RISARALDA	3128407974			09-05-2024 FANNY MOLANO. SE REALIZA CALLBACK A LA PACIENTE, CELULAR APAGADO		

APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)												PROGRAMA										ASEGURAMIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H.	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
A MUÑOZ	22		X																							x		SURA	PEREIRA, CONDOMINIO CIPANGO AVENIDA ARMENIA	3216683882	X		20-05-2024 7:13 PM		
UDELO LOAIZA	44		X																						x			NUEVA EPS	BARRIO COROCITO/PEREIRA	3135656213	X		22-05-2024 7PM		
ENEZ CUARAN	21	X			x																				x			ASMED SALUD	DOSQUEBRADAS	3117123554	X		21-05-2024 7:00 AM		
Z LOPEZ	27	X																								x		SURA	PEREIRA, VILLA DEL PRADO		X		21-05-2024- 11: 00 AM		
ARAN RAMIREZ			X		x																					x		ASMED SALUD	DOSQUEBRADAS	3117123554	X		21-05-2024 1:00 PM		
ANCO GALVIS	61	X																								x		SALUD TOTAL	BOSQUES DE LA ACUARELA, DOSQUEBRADAS	3148207272	X		22-05-2024 2:12 PM		
APATA VALENCIA	62	X																								x		SANITAS	PINARES - PEREIRA	3104231838	X		21-05-2024 6:40 PM		
T PEREZ CABAL	18		X																							x		COMPENSAR	PEREIRA - RISARALDA MZ H CS 23	3205673736	X		21-05-2024 7:50 PM		
OSADA TORO	26		X																							x		SURA	PEREIRA MZ B CS 1 PRIMERA ETAPA VILLA LIGIA CUBA	3116530304	X		21-05-2024 8:40 PM		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

MBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA								ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	CYD	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
AURA POSADA	SIN DATO		X																										3116530304			21-05-2024 FANNY MOLANO USUARIA MANIFIESTA QUE HA RECIBIDO VARIAS LLAMADAS PERO QUE ELLA YA HABLÓ.		
SIN DATO	SIN DATO																												3157184437			21-05-2024 FANNY MOLANO- SE HACE CALLBACK A PERSONA QUE LLAMA EN REITERADAS OCASIONES Y NO HABLA , PERO		
SIN DATO	SIN DATO																												3157184437			21-05-2024 FANNY MOLANO- SE HACE SEGUNDO CALLBACK A PERSONA QUE LLAMA EN REITERADAS OCASIONES Y NO		
AMADA MUDA	SIN DATO																												3113418102			21-05-2024 FANNY MOLANO ID 736. LLAMADA MUDA		
JOSE																													3235248848			14-05-2024 - VOZ MACULINA QUE EMITE RUIDOS CON LA GARGANTA, SILVA, PERO NO HABLA		
MADA MUDA	SIN DATO																												3225934508			21-05-2024 FANNY MOLANO LLAMADA MUDA		
LEJANDRA	SIN DATO																												3165592703			26-05-2024 FANNY MOLANO PROMOCIÓN LÍNEA AMIGA		
NA CAÑON ARTEAGA	S/D																												3003914910			11-05-2024 - USUARIA QUE REFIERE TRISTESA, SE CAE LA LLAMADA		
NA CAÑON ARTEAGA	S/D																												3003914910			11-05-2024 - SE DEVUELVE LLAMADA SIN RESPUESTA EXITOSA		
- LLAMADA MUDA	SIN DATO																												3185837091			26-05-2024 FANNY MOLANO - LLAMADA MUDA		

OMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA								ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H.	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
LAMADA MUDA																													3235248848			26-05-2024 FANNY MOLANO - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
SIN DATO																													3128607821			26-05-2024 FANNY MOLANO - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
TIVEN CEBALLOS AGUIRRE																													3016647294			26-05-2024 FANNY MOLANO. SE REALIZA TERCERA LLAMADA BUSQUEDA DE CONTACTO USUARIO REMITIDO POR LA LÍNEA		
FELIPE SANTA OSORIO	33	X																						X			NUEVA EPS	PEREIRA, RISARALDA	3192265124			26-05-2024 FANNY MOLANO USUARIO SE COMUNICA PARA PEDIR INFORMACIÓN DE LA LÍNEA AMIGA		
AMADA MUDA																													3157184437			26-05-2024 FANNY MOLANO - LLAMADA MUDA - SE PROMOCIONA LA LÍNEA AMIGA		
ARLOS ANDRÉS	25	X																									SIN DATO	PEREIRA, RISARALDA	3226677860			30-05-2024 FANNY MOLANO - USUARIO MANIFIESTA QUE SU NOVIA CLAUDIA TAPASCO TIENE IDEAS SUICIDAS, NO HAY		
A PATRICA TAPASCO	SIN DATO		X																								SIN DATO	LA CAPILLA, DOSQUEBRADAS	3234509630			30-05-2024 FANNY MOLANO. SE REALIZA LLAMADA, CONTENSIÓN EMOCIONAL. IDEA SUICIDA. USUARIA CUELGA LLAMADA. NO		
SIN DATO	SIN DATO																												3126619439			30-05-2024 FANNY MOLANO - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
O - LLAMADA MUDA	SIN DATO																												3225003039			30-05-2024 FANNY MOLANO LLAMADA MUDA. SE PROMOCIONA LA LÍNEA AMIGA		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

NOMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)										PROGRAMA								ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
LLAMADA CORTADA																												SIN INFORMACION	3217445027			17-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
LLAMADA CORTADA																												SIN INFORMACION	3053411459			17-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	31377323557			17-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3169930134			17-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3235248848			17-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3228615707			17-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3217445027			17-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
LAMADA QUE NO HABLAN																												SIN INFORMACION	3126280692			17-05-2024- SE ESCUCHA VOZ MASCULINA DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		
LLAMADA DE JUEGO																												SIN INFORMACION	3207564110			17-05-2024 - SE ESCUCHAN RISAS DE FONDO PERO NO HABLAN		
LLAMADA CORTADA																												SIN INFORMACION	3206726956			17-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		

NOMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA									ASEGURAMIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
LLAMADA CORTADA																												SIN INFORMACION	3213284978			17-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
LLAMADA CORTADA																													3127288691			18-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
LLAMADA QUE NO HABLAN																													3227022249			18-05-2024 - SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		
LLAMADA CORTADA																													3125518235			18-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
LLAMADA CORTADA																													3205435243			18-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
DUQUE USUARIO RECURRENTE																													3235248848			18-05-2024 - USUARIO RECURRENTE, SOLO DICE LLAMARCE JOSE DUQUE PERO NO HABLA SOLO EMITE SONIDOS Y		
LLAMADA CORTADA																													3205341285			18-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
LLAMADA EQUIVOCADA																													3138529454			18-05-2024 - LLAMADA EQUIVOCADA		
LAMADA QUE NO HABLAN																													3128378366			18-05-2024 - SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Versión: 01 | Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

MBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)										PROGRAMA								ASEGURAMIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C.Y.D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
ADA QUE NO HABLAN																												SIN INFORMACION	3142241196			19-05-2024 - SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		
HABLAN																												SIN INFORMACION	3142241196			19-05-2024 - SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3126619439			19-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3155308473			19-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
ADA QUE NO HABLAN																												SIN INFORMACION	3142241196			19-05-2024 - SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3148957032			30-05-2024 FANNY MOLANO - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3136451233			30-05-2024 FANNY MOLANO - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
ADA QUE NO HABLAN																												SIN INFORMACION	3142241196			22-05-2024 - SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		
ADA QUE NO HABLAN																												SIN INFORMACION	3174966858			22-05-2024 - SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		
ADA QUE NO HABLAN																												SIN INFORMACION	3227022249			22-05-2024 - SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		

MBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO M	SEXO F	SEXO LGTBI	POBLACIÓN PRIORITARI. BENEFICIADA (CONDICION) CON	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PROGRAMA PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	RA MIENTO PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS	EAPB		TELEFONO	ZONA U	ZONA R	FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS SI	NO
AMADA CORTADA																													SIN INFORMACION	3135586324			22-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
JAVIER ZAPATA VALENCIA																													PINARES/PEREIRA	3104231838			22-05-2024 - ABUELO DE LA USUARIA MANUELA ZAPATA PIDE INFORMACION DE CASO		
AMADA CORTADA																													SIN INFORMACION	3113116095			22-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
CALL BACK																													SIN INFORMACION	3137266495			22-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
AMADA CORTADA																													SIN INFORMACION	3227022249			22-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
MADA EQUIVOCADA																													SIN INFORMACION	3135816941			23-05-2023- LLAMADA EQUIVOCADA		
XANDER TAMAYO GRISALES	21																											SANITAS	PEREIRA	3137140911			23-05-2024 - USUARIO LLAMA A INDICAR EL CORREO PARA ENVIAR TRIAJE AL CORREO		
MADA EQUIVOCADA																													SIN INFORMACION	3127210747			23-05-2023- SE ESCUCHA VOZ Y RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		
DA QUE NO HABLAN																													SIN INFORMACION	3158018574			23-05-2023- LLAMADA EQUIVOCADA		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Versión: 01 | Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)										PROGRAMA								ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
DATO	SIN DATO																												3212836479			30-05-2024 FANNY MOLANO - LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
JE NO HABLAN																													3017627681			23-05-2023- SE ESCUCHA VOZ Y RUIDO DE FONDO PERO NO SE LOGRA COMUNICACION		
IARIO RECURRENTE)																													3235248848			23-05-2024 - USUARIO RECURRENTE NO HABLA		
NA VILLA																													3183322659			24-04-2024 - PIDE INFORMACION DE LA LINEA PARA LA EMPRESA EMSA		
A CORTADA																													3135303169			24-04-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATAMENTE		
EQUIVOCADA																													3136462529			24-04-2024 - LLAMADA EQUIVOCADA		
A CORTADA																													3106708239			24-04-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATAMENTE		
A CORTADA																													3234250114			24-04-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATAMENTE		
JE NO HABLAN																													3147487679			24-04-2024 - NO SE LOGRA COMUNICACION, SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO		
A CORTADA																													3158011156			24-04-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATAMENTE		

Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA								ASEMIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
L BACK																												SIN INFORMACION	3133175110			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
L BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
L BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
L BACK																												SIN INFORMACION	3205433197			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
L BACK																												SIN INFORMACION	3136535291			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
L BACK																												SIN INFORMACION	3044580018			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
L BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
L BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
L BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		

OBSERVACIONES:

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Versión: 01 | Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

NOMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)										PROGRAMA								ASEGURAMIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
JOSE DUQUE																												SIN INFORMACION	3235248848			25-05-2024 - USURIO RECURRENTE, NO HABLA		
N FERNANDO RAYO ARCILA	52																						X					BARRIO LA DULCERA / PEREIRA	3127432214			25-05-2024 - USURIO LLAMA A PREGUNTAR SOBRE QUE HACER SI NO ATIENDEN A UN FAMILIAR POR URGENCIAS (ENFERMEDAD		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3205193610			25-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
LLAMADA CORTADA																												SIN INFORMACION	3202160027			28-05-2024 -LLAMADA CORTADA		

NOMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENE. (CONDICION)										PROGRAMA										SEGURAMIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
MARCELA TREJOS RAMÍREZ	34		X																						X			ASMETSALUD	QUINCHIA, RISARALDA	3136451233	X		30-05-2024 FANNY MOLANO		
LLAMADA MUDA																														3205372866					
LLAMADA MUDA																														3233882974			30-05-2024 FANNY MOLANO-LLAMADA MUDA		
IS FERNANDO AGUDELO																														3207413570			30-05-2024 FANNY MOLANO OTRO MOTIVO DE CONSULTA		
LLAMADA MUDA																														3214285136			30-05-2024 FANNY MOLANO LLAMADA MUDA		
LLAMADA MUDA																														3157184437			31-05-2024 FANNY MOLANO LLAMADA MUDA		
																														3505991339			02-05-2024 ANYELI		
CALLBACK																														6063400344			13-05-2024 RICARDO		
LLAMADA MUDA																														6017944001			02-05-2024 ANYELI		

OBSERVACIONES:

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

MBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)										PROGRAMA								ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
MADA CORTADA																												SIN INFORMACION	3234238198			29-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
A QUE NO HABLAN																												SIN INFORMACION	3205953295			29-04-2024 - NO SE LOGRA COMUNICACION, SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO		
CALL BACK																												SIN INFORMACION	3225559280			29-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
MADA CORTADA																												SIN INFORMACION	3114567244			29-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
MADA CORTADA																												SIN INFORMACION	3238094479			29-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
MADA CORTADA																												SIN INFORMACION	31370764566			29-05-2024 - INGRESA LLAMADA Y SE CUELGA INMEDIATEMENTE		
CALL BACK																													3126619439			30-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
A QUE NO HABLAN																													3157184437			30-05-2024 - NO SE LOGRA ESTABLECER COMUNICACION, SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO		
BEDOYA																													3157184437			30-05-2024 -USUARIO RECURRENTE INFOMA QUE LA LINEA AMIGA DEL VALLE NO LE RESPONDE		
A QUE NO HABLAN																													3157183337			30-05-2024 - NO SE LOGRA ESTABLECER COMUNICACION, SE ESCUCHA RUIDO DE FONDO		

IBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)										PROGRAMA									ASEC MIENTO				EAPB	DIRECCION		ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	CYD	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
CALL BACK																													3177655106			30-05-2024 -LLAMADA DEVUELTA PARA USUARIO QUE INTENTO COMUNICARSE A LA LINEA		
MADA CORTADA																													3112074502			13-05-2025 RICARDO		
AMADA MUDA																													3186101489			03-05-2024 ANYELI		
DA EQUIVOCADA																													3245638648			13-05-2024 RICARDO		
MADA CORTADA																													3124079535			03-05-2024 ANYELI		
MADA CORTADA																													3207929857			15-05-2024 RICARDO		
CALL BACK																													3137077634			15-05-2024 RICARDO		
DA EQUIVOCADA																													3177037881			15-05-2024 RICARDO		
DA EQUIVOCADA																													3234927649			15-05-2024 RICARDO		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

BRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA								ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
ADA CALLBACK																													3147784551			15-05-2024 ANYELI		
DA EQUIVOCADA																													3113165155			15-05-2024 RICARDO		
MADA CORTADA																													6017482226			03-05-2024 ANYELI		
DA EQUIVOCADA																													3137077634			15-05-2024 RICARDO		
DA EQUIVOCADA																													3236346619			05-05-2024 ANYELI		
CALLBACK																													3177037881			15-05-2024 RICARDO		
DA EQUIVOCADA																													3138529454			15-05-2024 RICARDO		
MADA CORTADA																													3228615707			06-05-2024 ANYELI		
CALLBACK																													3126619439			19-05-2024 RICARDO		
PARA INFORMACIÓN																													3104718287			07-05-2024 ANYELI		

MBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)										PROGRAMA										RA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
CALLBACK																														3126619439			20-05-2024 RICARDO		
OMISARIA CUBA, NO CONTESTAN																														6063131575			07-05-2024 ANYELI		
CALLBACK																														3205490289			20-05-2024 RICARDO		
DA INFORMACIÓN																														3208352867			07-05-2024 ANYELI		
MADA CORTADA																														3122351903			23-05-2024 / 5:23 PM RICARDO		
DA INFORMACIÓN																														3137013277			08-05-2024 ANYELI		
MADA MUDA																														3103754300			23-05/2024 / 5:22PM RICARDO		
MADA ENSAYO																														3122805203			09-05-2024 ANYELI		
MADA ENSAYO																														60634000344			13-05-2024 ANYELI		

DEPARTAMENTO DE RISARALDA
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

MBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA									ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 10:29 PM RICARDO		
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 10:44 PM RICARDO		
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 10:50PM RICARDO		
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 10:59 PM RICARDO		
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 11:00 PM RICARDO		
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 11:06 PM RICARDO		
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 11:11PM RICARDO		
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 11:14 PM RICARDO		
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 11:18PM RICARDO		
A MUDA Y CORTADA																													3126619439			20-05-2024 11:20PM RICARDO		

MBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFI (CONDICION)											PROGRAMA										A MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	CYD	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
AMADA ENSAYO																														3122805203			13-05-2024 ANYELI		
EVUELTA SIN RESPUESTA																														3025913093			15-05-2024 ANYELI		
CALLBACK																														3147843482			20-05-2024 RICARDO		
ADA EQUIVOCADA																														3138529454			20-05-2024 RICARDO		
ADA EQUIVOCADA																														3206820514			20-05-2024 RICARDO		
MADA CORTADA																														3126619439			20-05-2024 RICARDO		
AMADA MUDA																														3112798135			20-05-2024 RICARDO		
MADA CORTADA																														3137188769			23-05-2024 / 4:29PM RICARDO		
AMADA MUDA																														3025913093			15-05-2024 ANYELI		

DEP[illegible]AMENTO DE RISARALD[illegible]
Secretaría de Salud

GESTIÓN EN SALUD
SALUD PÚBLICA

LISTADO CUMPLIMIENTO ACTIVIDADES

Vigencia: 08-2017

EQUIPO PSICOLOGOS

ATENCIÓN LINEA AMIGA

MES DE MAYO - REGISTRO DE ACTIVIDADES SALUD MENTAL LINEA AMIGA

PEREIRA

NOMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA									ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	CYD	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCAL Y AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
LLAMADA CALLBACK																														3177037881			15-05-2024 ANYELI		
LLAMADA MUDA																														3205472709			23-05-2024 / 2:06 PM RICARDO		
LLAMADA JUEGO																														3217937041			15-05-2024 ANYELI		
LLAMADA MUDA																														3235248848			23-05-2024 / 2:10 PM RICARDO		
LLAMADA EQUIVOCADA																														3004902374			23-05-2024 / 2:13 PM RICARDO		
LLAMADA EQUIVOCADA																														3004902374			23-05-2024 / 2:121 PM RICARDO		
LLAMADA EQUIVOCADA																														3004902374			23-05-2024 / 2:27 PM RICARDO		
ADA DEVUELTA SIN RESPUESTA																														3217937041			15-05-2024 ANYELI		
LLAMADA MUDA																														3147784551			15-05-2024 ANYELI		
ADA DEVUELTA SIN RESPUESTA																														3127145938			23-05-2024 / 2:30PM RICARDO , SE REALIZA LA LLAMADA YA QUE CAROLINA DE FACTURACION REFIERE QUE UN JOVEN SE COMUNICO POR MEDIO DEL WHATSAPP Y MANIFIESTA QUE SE QUIERE QUITAR SUICIDAR , SE REALIZA LA LLAMADA AL NUMERO SUMINISTRADO SIN EXITO EN LA LLAMADA		

NOMBRE Y APELLIDOS	EDAD	SEXO			POBLACIÓN PRIORITARIA BENEFICIADA (CONDICION)											PROGRAMA								ASEGURA MIENTO				EAPB	DIRECCION	TELEFONO	ZONA		FIRMA	AUTORIZO EL USO DE DATOS	
		M	F	LGTBI	CON DISCAPACIDAD	VÍCTIMA	INDÍGENA	AFROCOLOMBIANO	RAIZALES	ROM	MUJER CABEZA DE H	REINTEGRADOS	MIGRANTES	MESTIZO	OTRO	PAI	C Y D	SALUD SEXUAL Y REPRODUCTIVA	E.C.N.T.	ETV	ZOONOSIS	SR-SD	SALUD VISUAL, BUCA AUDITIVA	PPNA	SUBSIDIADO	CONTRIBUTIVO	OTROS				U	R		SI	NO
LLAMADA MUDA																													3177037881			15-05-2024 ANYELI		
MADA INFORMATIVA LILIANA																													3225292182			15-05-2024 ANYELI		
A DEVUELTA SIN RESPUESTA																													3127145938			23-05-2024 / 2:31PM RICARDO , SE REALIZA LA LLAMADA YA QUE CAROLINA DE FACTURACION REFIERE QUE UN JOVEN SE COMUNICO POR MEDIO DEL WHATSAPP Y MANIFIESTA QUE SE QUIERE QUITAR SUICIDAR , SE REALIZA LA LLAMADA AL NUMERO SUMINISTRADO SIN EXITO EN LA LLAMADA		
A DEVUELTA SIN RESPUESTA																													3127145938			23-05-2024 / 2:32PM RICARDO , SE REALIZA LA LLAMADA YA QUE CAROLINA DE FACTURACION REFIERE QUE UN JOVEN SE COMUNICO POR MEDIO DEL WHATSAPP Y MANIFIESTA QUE SE QUIERE QUITAR SUICIDAR , SE REALIZA LA LLAMADA AL NUMERO SUMINISTRADO SIN EXITO EN LA LLAMADA		
A DEVUELTA SIN RESPUESTA																													3127145938			23-05-2024 / 2:33PM RICARDO , SE REALIZA LA LLAMADA YA QUE CAROLINA DE FACTURACION REFIERE QUE UN JOVEN SE COMUNICO POR MEDIO DEL WHATSAPP Y MANIFIESTA QUE SE QUIERE QUITAR SUICIDAR , SE REALIZA LA LLAMADA AL NUMERO SUMINISTRADO SIN EXITO EN LA LLAMADA		
A DEVUELTA SIN RESPUESTA																													3127145938			23-05-2024 / 2:34PM RICARDO , SE REALIZA LA LLAMADA YA QUE CAROLINA DE FACTURACION REFIERE QUE UN JOVEN SE COMUNICO POR MEDIO DEL WHATSAPP Y MANIFIESTA QUE SE QUIERE QUITAR SUICIDAR , SE REALIZA LA LLAMADA AL NUMERO SUMINISTRADO SIN EXITO EN LA LLAMADA		
A DEVUELTA SIN RESPUESTA																													3127145938			23-05-2024 / 2:35PM RICARDO , SE REALIZA LA LLAMADA YA QUE CAROLINA DE FACTURACION REFIERE QUE UN JOVEN SE COMUNICO POR MEDIO DEL WHATSAPP Y MANIFIESTA QUE SE QUIERE QUITAR SUICIDAR , SE REALIZA LA LLAMADA AL NUMERO SUMINISTRADO SIN EXITO EN LA LLAMADA		
A DEVUELTA SIN RESPUESTA																													3127145938			23-05-2024 / 2:37PM RICARDO , SE REALIZA LA LLAMADA YA QUE CAROLINA DE FACTURACION REFIERE QUE UN JOVEN SE COMUNICO POR MEDIO DEL WHATSAPP Y MANIFIESTA QUE SE QUIERE QUITAR SUICIDAR , SE REALIZA LA LLAMADA AL NUMERO SUMINISTRADO SIN EXITO EN LA LLAMADA		
A DEVUELTA SIN RESPUESTA																													3127145938			23-05-2024 / 2:343PM RICARDO , SE REALIZA LA LLAMADA YA QUE CAROLINA DE FACTURACION REFIERE QUE UN JOVEN SE COMUNICO POR MEDIO DEL WHATSAPP Y MANIFIESTA QUE SE QUIERE QUITAR SUICIDAR , SE REALIZA LA LLAMADA AL NUMERO SUMINISTRADO SIN EXITO EN LA LLAMADA		